



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2021

Código UASG: 080015	Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região		
Pregão Eletrônico n. 03/21	Data de abertura: 22.02.2021		
Processo Administrativo 4252/2020	Hora de abertura: às 11h		
Sítio: <a href="http://www.comprasgovernamentais.gov.br">www.comprasgovernamentais.gov.br</a>			
Unidade Técnica Solicitante: Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC			
Tipo: MENOR PREÇO			
Modo de disputa: ABERTO			
OBJETO: Contratação de serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto (1º Nível de atendimento) e presencial aos usuários (2º Nível de atendimento) das soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library – para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região – TRT14, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos			
Registro de Preços?	Vistoria	Instrumento Contratual	Forma de Adjudicação
NÃO	* Não Exigível	CONTRATO	VALOR GLOBAL
Licitação Exclusiva ME/EPP?	Reserva Cota ME/EPP?	Exige Amostra/Dem.?	Dec. Nº 7.174/2010? **
Não	Não	Não	Não
** Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.			
Prazo para envio da Proposta e Documentos de Habilitação:			
O prazo será encerrado com a Abertura da Sessão Pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio da proposta e documentação.			
Pedidos de Esclarecimentos: Até 03 dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.		Impugnações: Até 03 dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública.	
Endereço: <a href="mailto:pregoeiro@trt14.jus.br">pregoeiro@trt14.jus.br</a>		Endereço: <a href="mailto:pregoeiro@trt14.jus.br">pregoeiro@trt14.jus.br</a>	
Observações Gerais:			
A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de 0,1% (um décimo por cento).			
CONSULTAS AO EDITAL			
<a href="http://www.comprasgovernamentais.gov.br">www.comprasgovernamentais.gov.br</a>			
<a href="http://www.trt14.jus.br">www.trt14.jus.br</a> - (Consultas/Licitações/2020/Pregão).			
Esclarecimentos: <a href="mailto:pregoeiro@trt14.jus.br">pregoeiro@trt14.jus.br</a> - Telefone: (0xx) 69-3218-6431			



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 22/2020  
(Processo Administrativo n.º 4252-2020)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, por meio do(a) Pregoeiro Oficial, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento (menor preço), nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7892, de 23 de janeiro e 2013, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 26 de abril, de 2018, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto (1º Nível de atendimento) e presencial aos usuários (2º Nível de atendimento) das soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library – para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região – TRT14, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos

1.2. Da demanda e valor estimado:

Valores estimados			
Contratação de serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto (1º Nível de atendimento) e presencial aos usuários ( 2º Nível de atendimento) das soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e	Descrição do serviço	Valor Mensal	Valor Anual
	Suporte técnico remoto (N1)	R\$ 19,942.12	R\$ 239,305.44
	Suporte técnico presencial (N2)	R\$ 45,567.12	R\$ 546,805.44



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços (Service Desk)			
Média de valores		R\$ 65,509.24	R\$ 786,110.93
Valor GLOBAL estimado para 30 (trinta) meses		R\$ 1.965,277.20	

1.3. A licitação será realizada em grupo único.

1.4. O critério de julgamento adotado será o menor preço **GLOBAL**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.4.1 A licitante melhor classificada deve encaminhar sua planilha de custo e formação de preços observando o quantitativo mínimo dos Serviço de Suporte Técnico Presencial (N2), sendo 5 técnicos e 1 supervisor de informática, sob pena de inabilitação do certame.

1.5. No caso de eventuais divergências entre a descrição do material neste instrumento e no respectivo código do Catálogo de Matérias (CATMAT) do sistema SIASG/COMPASNET, prevalece a descrição estabelecida neste Termo de Referência.

## 2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas com o pagamento estão previstas no Programa de Trabalho: 168137 – Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Despesas Diversas. Elemento de Despesa: 3.3.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PJ.

## 3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
Proad nº 4252/2020

órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros

**3.5.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

**4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

**4.1.** Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

**4.2.** Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

**4.3.** Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

**4.4.** Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.4.1 proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.4.2 que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.4.3 estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.4.4 que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.4.5 que detém em seu quadro de pessoal, empregado (s) que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, nos termos da Resolução n.º 7, do CNJ e alterações;

4.4.6 que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.4.7 entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.4.8 organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

4.4.9 instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017)

4.4.10 Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- c) Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.4.11 Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

**4.5.** Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

4.5.1.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

4.5.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

4.5.1.3. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.5.1.4. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.5.1.5. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.5.1.6. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.5.1.7. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

4.5.1.8. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.5.1.9. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.5.1.10. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

**4.6.** A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

## **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**5.1.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

**5.2.** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

**5.3.** Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF e estejam dentro do prazo de validade, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

**5.4.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

**5.5.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**5.6.** Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

**5.7.** Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

**5.8.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

## **6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**6.1.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1 Valor unitário e total do grupo;

**6.2.** Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

**6.3.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

**6.4.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou contratação dos serviços.

**6.5.** Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

**6.6.** O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

**6.7.** Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.7.1 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

**7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

**7.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

**7.2.** O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

7.2.1 Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
Proad nº 4252/2020

- 7.2.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1 O lance deverá ser ofertado pelo valor total/unitário do GRUPO.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de, no mínimo, 0,1% (um décimo por cento).
- 7.8. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente e excepcionalmente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 7.14.** Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;
- 7.14.1 Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 7.15.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.16.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.17.** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.18.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.19.** O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.20.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.21.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.22.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.23.** A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.24.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.25.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

**7.26.** Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

**7.27.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

7.27.1 no país;

7.27.2 por empresas brasileiras;

7.27.3 por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.27.4 por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.27.5 Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

**7.28.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

**7.29.** O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de até 24 horas, envie a proposta adequada, com o envio das planilhas de custo e formação de preços, ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.29.1 O não envio das planilhas citadas só ensejará a desclassificação do licitante melhor classificado após a solicitação do Pregoeiro no sistema.

**7.30.** Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.**

**8.1.** Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

**8.2.** Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 8.2.1 Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 8.3. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;
- 8.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;
- 8.5. O Pregoeiro poderá, em diligência, convocar o licitante para enviar documento digital complementar, sem prejuízo dos itens 5 e 7.29, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 3 (três) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.6. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, por tempo razoável e adequado, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 8.7. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a sua continuidade.
- 8.10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
- 8.10.1 Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 8.10.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 8.11. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 8.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**9. DA HABILITAÇÃO**

**9.1.** Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

9.1.1 SICAF;

9.1.2 Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

9.1.3 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.3.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.3.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.3.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.4 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.5 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.1.6 Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista e à qualificação econômica financeira, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.1.7 O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.1.8 É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.1.9 O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.1.9.1. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de até 3 (três) horas, sob pena de inabilitação.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 9.1.9.2. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 9.1.9.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.1.9.4. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.1.9.5. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.
- 9.1.10 Ressalvado o disposto no item 9.1.2, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:
- 9.1.11 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

**9.2.** Habilitação Jurídica:

- 9.2.1 No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.2.2 Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);
- 9.2.3 No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.2.4 Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 9.2.5 No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 9.2.6 Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
- 9.2.7 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

**9.3.** Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- 9.3.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

9.3.2 prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.3.3 prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.3.4 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.3.5 prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.3.6 prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.3.7 caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

**9.4. Qualificação Econômico-Financeira:**

9.4.1 balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.4.2 No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº 8.538, de 2015);

9.4.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.4.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.4.3 comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.4.4 As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

**9.5.** Qualificação Técnica:

9.5.1 A licitante deverá comprovar, no momento da apresentação das propostas, que atua na área de Tecnologia da Informação, por meio dos seguintes atestados:

9.5.1.1. Atestado(s) ou Declaração(ões) de Capacidade Técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial a usuários de TIC de vulto compatível com o objeto da presente licitação, englobando:

9.5.1.2. Prestação de Serviços de Suporte Técnico Remoto (por meio de central telefônica ou ferramenta informatizada de suporte à distância), baseados em Acordos de Níveis de Serviços (ANS), para pelo menos 400 (quatrocentos) usuários de tecnologia da informação.

9.5.1.3. Prestação de Serviços de Suporte Técnico Presencial, baseados em Acordos de Níveis de Serviços (ANS), para pelo menos 400 (quatrocentos) usuários de tecnologia da informação e pelo menos 700 computadores; 150 impressoras; e 75 scanners.

9.5.1.4. Os serviços previstos nos itens 9.5.1.2 e 9.5.1.3 poderão ser comprovados por um único atestado, respectivamente, e contendo referências ao contrato vinculado, sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados, inclusive, o bom desempenho e o cumprimento do atendimento dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigido.

9.5.1.5. A licitante interessada em participar deste certame poderá vistoriar local onde serão executados os serviços, mediante prévio agendamento de horário junto à Seção de Suporte ao Usuário, pelos telefones (69) 3211-6502 ou 3211-6505.

9.5.1.6. A vistoria poderá ser realizada em até 3 (três) dias úteis anteriores à abertura do certame e acompanhada por representante do CONTRATANTE.

9.5.1.7. A vistoria não serve de base para fins de desclassificação da licitante, constituindo apenas faculdade de averiguar o local da prestação dos serviços.

9.5.1.8. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

9.5.1.9. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

9.5.1.10. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.5.2 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5.3 O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

9.5.4 A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.5.5 A declaração do vencedor acontecerá no momento posterior à fase de habilitação.

**9.6.** Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

**9.7.** A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

**9.8.** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

**9.9.** Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

**9.10.** Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

**10.1.** A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de até 24 horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

**10.2.**

10.2.1 ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.2.2 conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

**10.3.** A proposta deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.3.1 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

**10.4.** Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.4.1 Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

**10.5.** A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

**10.6.** A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

**10.7.** As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet.

**11. DOS RECURSOS**

**11.1.** Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema, sob pena de não conhecimento do recurso.

**11.2.** Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

11.2.2 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

**11.3.** O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

**11.4.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no seguinte endereço:

**11.5.** Processo Administrativo (PROAD) ficará disponível com vista franqueada aos interessados no Portal do TRT 14: [www.trt14.jus.br](http://www.trt14.jus.br) (1º Passo: teclar em Consultas - 2º Passo: teclar Processo Administrativo), nos termos do art. 26, caput, do Dec. 5.450/05.

## 12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

**12.1.** A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

**12.2.** Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1 A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2 A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## 13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

**13.1.** O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

**13.2.** Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

#### 14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 1.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme previsão nos itens 14.49 a 14.50 do Termo de Referência.

#### 2. DO TERMO DE CONTRATO

2.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

2.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

2.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

2.2.2 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

2.2.3 O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

2.2.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

2.2.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

2.2.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

2.2.3.4. O prazo de vigência da contratação é o assentado no Termo de Referência ou instrumento contratual.

2.2.3.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

2.2.3.6. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

2.2.3.7. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

2.2.3.8. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

**3. DO REAJUSTE EM SENTIDO GERAL – REACTUAÇÃO e REAJUSTE POR ÍNDICE**

**3.1.** As regras acerca do reajuste em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no item 7 do Termo de Referência, anexo a este Edital.

**4. DO RECEBIMENTO DE OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

**4.1.** Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos nos itens 8 e 12 do Termo de Referência, anexo a este Edital.

**5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

**5.1.** As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas nos itens 13 e 14 do Termo de Referência, anexo e este Edital.

**6. DO PAGAMENTO**

**6.1.** As regras acerca do pagamento do valor contratual são as estabelecidas no item 5 do Termo de Referência, anexo a este Edital.

**7. DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**

**7.1.** As regras acerca da vigência do valor contratual são as estabelecidas no item 6 do Termo de Referência, anexo a este Edital.

**8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

**8.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

8.1.1 não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

8.1.2 apresentar documentação falsa;

8.1.3 deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

8.1.4 ensejar o retardamento da execução do objeto;

8.1.5 não mantiver a proposta;

8.1.6 cometer fraude fiscal;

8.1.7 comportar-se de modo inidôneo;

**8.2.** As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

**8.3.** Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**8.4.** O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

8.4.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

8.4.2 Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

8.4.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

8.4.4 Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

8.4.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 20.1 deste Edital.

8.4.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

**8.5.** A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

**8.6.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

**8.7.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**8.8.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

**8.9.** As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

## **9. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

**9.1.** Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

**9.2.** A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail [pregoeiro@trt14.jus.br](mailto:pregoeiro@trt14.jus.br) ou por petição dirigida ou protocolada no endereço: Rua Almirante Barroso, nº 600, Bairro Mocambo, 3º andar, Secretaria Administrativa.

**9.3.** Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

**9.4.** Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

**9.5.** Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

9.5.1 O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

**9.6.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

9.6.1 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

**9.7.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

**9.8.** As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

## **10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**10.1.** Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

**10.2.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

**10.3.** Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

**10.4.** O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

**10.5.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**10.6.** No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

**10.7.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

**10.8.** As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

**10.9.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

**10.10.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**10.11.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

**10.12.** Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

**10.13.** O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [www.trt14.jus.br](http://www.trt14.jus.br) (Consultas/Licitações/Editais de Licitações/2020) e, também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço: Rua Almirante Barroso, nº 600, Bairro Mocambo, 3º andar, Secretaria Administrativa, nos dias úteis, no horário das 07h30 horas às 14h30 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

**10.14.** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 10.14.1 ANEXO I. Termo de Referência;
- 10.14.2 ANEXO II. Modelo de apresentação de proposta;
- 10.14.3 ANEXO III. Planilha de custo e formação de preços;
- 10.14.4 ANEXO IV. Conta depósito vinculada;
- 10.14.5 ANEXO V. Minuta de Termo de Contrato.

Porto Velho/RO, 14 de outubro de 2020.

(assinado digitalmente)  
Célia Maria Madureira Serra  
Pregoeira Oficial do TRT 14

**ANEXO I DO EDITAL  
DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. JUSTIFICATIVA**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC é a unidade administrativa do CONTRATANTE responsável por planejar, coordenar, implementar, acompanhar, supervisionar, orientar e controlar, com exclusividade, programas e projetos relacionados com as atividades de Tecnologia da Informação observando as diretrizes, padrões e normas emanadas pelos órgãos centrais do Poder Judiciário, especialmente o Conselho Nacional de Justiça – CNJ e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT. Assim, é de responsabilidade da SETIC a execução das atividades relacionadas à prestação do suporte de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC oferecido aos usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - TRT14.

Atualmente, os serviços de operação de Central de Serviços de TIC são prestados por meio do contrato n.º 31/2015. Vale salientar que a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14 tem sempre por objetivo manter metodologias de trabalho alinhadas às melhores práticas internacionais, visando a crescer qualitativamente o atendimento prestado pela SETIC aos seus usuários. Para alcançar este objetivo, é crucial dispor de uma equipe de atendimento profissional, visto que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento e que somente se conquistam com equipes preparadas e capacitadas. Portanto, é de suma importância manter e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários internos e externos que utilizam as soluções de TIC desta Corte Trabalhista e, tendo em vista o baixo número de servidores do quadro efetivo de Tecnologia da Informação e Comunicação da SETIC, faz-se necessário recorrer à execução indireta, mediante contrato, para assegurar a qualidade na execução dos serviços operacionais de TIC.

Importante ressaltar que a execução indireta desses serviços está amparada na legislação específica, conforme termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018.

É importante lembrar que a SETIC tem a necessidade de contratar uma Central de Atendimento a usuários de TIC, que compreenda o suporte remoto e o atendimento presencial aos usuários, tanto em relação ao suporte de hardware quanto ao suporte de software.

Assim, em virtude do alto impacto que o atendimento ao usuário representa para todos os setores do TRT14 e que o atual contrato de prestação de serviço de suporte de TIC encontra-se próximo de seu fim, faz-se necessário, segundo os ditames formais, que a referida solução, conforme apontada no Estudo Técnico Preliminar - ETP, seja contratada para que se possa dar continuidade aos serviços de atendimento aos usuários do TRT14.

Os serviços objeto deste Termo de Referência serão formalizados em Contrato Administrativo onde se estabelecerão as condições para sua execução e os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

## 2. OBJETO

Contratação de serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto (1º Nível de atendimento) e presencial aos usuários (2º Nível de atendimento) das soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library – para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região – TRT14.

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO
1	Serviços especializados na área de suporte em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, de execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial (Service Desk) aos usuários, nos moldes de práticas descritas nas bibliotecas ITIL, incluindo o Serviço de Atendimento de 1º e 2º Níveis.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

## 2.1 CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DO OBJETO

**2.1.1** Quanto ao número mínimo de profissionais a serem alocados nas unidades em que se prestará o serviço de forma presencial (N2), caberá à CONTRATADA definir tal quantitativo, que não poderá ser inferior a 6 (seis) funcionários. Visando fornecer à CONTRATADA informações sobre a realidade da demanda de serviço de suporte de TIC para que esta possa melhor estimar o número adequado de recursos humanos a serem empregados, a SETIC fornecerá, se previamente solicitado pela CONTRATADA, a volumetria dos chamados (atendimentos) registrados nos últimos 12 meses na atual ferramenta de gestão de atendimento de TIC em uso.

**2.1.2** O Atendimento Remoto ao Usuário (N1) consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TIC do TRT14, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes. A atuação da Equipe do N1 é relativa a todas as soluções de TIC do TRT14.

**2.1.3** O Atendimento Presencial ao Usuário (N2) é responsável pela atuação in loco, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento remoto, e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento presencial compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

**2.1.4** O atendimento presencial será prestado na cidade de Porto Velho.

**2.2** O detalhamento das atividades inerentes a cada um dos subitens está descrita nos seguintes anexos:

Anexo I	Descrição Geral dos Serviços.
Anexo II	Dimensionamento do Serviço e Perfil dos Profissionais.
Anexo III	Criticidades dos níveis de serviços e catálogo de serviços
Anexo IV	Relação de soluções corporativas do TRT14
Anexo V	Termo de Confidencialidade.
Anexo VI	Modelo de Planilha de Formação de preço
Anexo VII	Modelo da Planilha de Custos de Mão de Obra e Incidentes na Prestação dos Serviços
Anexo VIII	Termo de vistoria técnica

## 3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

**3.1** A licitante deverá comprovar, na assinatura do contrato, sua qualificação técnica, apresentando relação dos profissionais disponíveis para a prestação dos serviços citados. Caso ocorra a necessidade de substituição do profissional durante a execução do contrato, a então CONTRATADA deverá apresentar a qualificação técnica do novo profissional para devidos fins de validação pelo CONTRATANTE.

### 3.1.1 Atendimento Remoto ao Usuário (N1)



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.1.1 Qualificação da Equipe (N1) :**

- 7 Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa, concisa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone.
- 8 Grau de escolaridade mínimo: Ensino Médio completo;
- 9 Experiência mínima de 6 (seis) meses na área de Suporte ao Usuário de TI ou como instrutor de Service Desk/Help Desk, comprovada em Contrato ou Carteira de Trabalho;
- 10 Conhecimentos técnicos dos softwares e hardwares listados no Termo de Referência;
- 11 Experiência em atendimento via acesso remoto;
- 12 Conhecimentos de configuração lógica de rede de computadores em sistema Operacional Windows;
- 13 Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.

**3.1.2 Atendimento Presencial ao Usuário (N2)**

**3.1.2.1 Qualificação da Equipe N2 :**

**3.1.2.1.1 Técnico para atendimento presencial**

- a) Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa, concisa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone
- b) Grau de escolaridade mínimo: Ensino Médio completo;
- c) O profissional poderá apresentar uma das comprovações abaixo:
  - d) Certificado de Curso Técnico em uma ou mais das áreas: Eletrônica; Informática; Manutenção de equipamentos de informática; configuração de equipamentos de microinformática;
  - e) Declaração de Curso Superior concluído ou em andamento aceito na área de Tecnologia da Informação ou correlata;
  - f) Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividade prática em manutenção de hardware ou software, comprovada em Contrato ou Carteira de Trabalho.
  - g) Experiência no diagnóstico de problemas comuns de redes de computadores, de natureza física e lógica, bem como conhecimento em configuração de rede cabeada (wired) e sem fio (wireless), em sistema operacional Microsoft Windows.

**3.1.2.1.2 Coordenador da Equipe (N2):**

- a) Grau de escolaridade mínimo: curso superior completo na área de TI;
- b) Certificação Itil Foundation;
- c) Experiência no entendimento e desenho de processos de trabalho de Service Desk de acordo com a biblioteca ITIL v3 (mínimo), bem como na elaboração de “scripts” e procedimentos baseados na mesma biblioteca;
- d) Experiência mínima de 6 (seis) meses em funções que demandem habilidades em liderança de equipes e condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços Suporte Técnico ao Usuário;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

e) Conhecimento em inglês básico, comprovado através de Certificado.

**3.2** O CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas se mantêm atendidas pela CONTRATADA.

**3.2.1** Quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar documentação e currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação de suas competências.

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1 MODELO DE EXECUÇÃO

Para a execução do contrato será implantado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela fiscalização do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos e físicos necessários. O valor mensal a ser pago pelos serviços estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço) para a prestação do serviço.

**4.2** A CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento da qualidade dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções que se fizerem necessários.

**4.3** Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos deverão ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

**4.4** Os incidentes e as requisições de serviços serão tratados conforme procedimentos descritos no ANEXO I.

##### 4.5 LOCAIS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**4.5.1** A prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência, ocorrerá durante todo o horário de expediente do CONTRATANTE, no período compreendido entre 7h30 e 18h, de segunda a sexta-feira, e excepcionalmente em eventos realizados pelo TRT14 nos horários definidos nestes eventos.

ESTADO	LOCALIDADE	ENDEREÇO	ALOC. TÉCNICO? SUGERIDO)	OBRIG. (NÚMERO	DE
RONDÔNIA	Edifício Sede	Rua Almirante Barroso, 600 - Mocambo - Porto Velho/RO - Cep: 76.801-901	SIM (4)		
	Prédio do Fórum e da 1ª a 5ª Varas do Trabalho	Rua: Prudente de Moraes, 2313, Mocambo - Porto Velho/RO - CEP: 76.801-039	SIM (1)		
	Prédio da 6ª, 7ª e 8ª Varas do Trabalho	Rua Marechal Deodoro, 2150, Centro, Porto Velho/RO - CEP: 76.801-098	SIM (1)		

**4.5.2** Em caráter excepcional e previamente autorizado pelo CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados aos sábados, domingos e feriados nas dependências do CONTRATANTE, sem quaisquer ônus adicionais para este.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**4.5.3** Para a realização do serviço descrito no item anterior, os colaboradores da CONTRATADA deverão estar autorizados a ingressar nas dependências do TRT14 pela SETIC e pela Presidência do TRT14, nos dias e horários extraordinários convocados.

**4.5.4** Para todos os serviços de atendimento, a jornada de trabalho deverá atender à legislação específica e deve ser estruturada buscando sempre preservar as seguintes diretrizes: menor rotatividade possível de profissionais, maior continuidade do serviço iniciado, comprometimento com a resolução do chamado iniciado e com a qualidade esperada.

**4.5.5** A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do Tribunal e, portanto, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma que os níveis de serviço sejam garantidos.

#### **4.6 DO DETALHAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

##### **4.6.1 CONCEITUAÇÃO:**

I - O Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU, é o termo utilizado para referenciar o sistema automatizado de registro de solicitações de serviço e de incidentes em uso pelo TRT14. Atualmente, este sistema é executado pela software de Gerenciamento de Serviços de TI "Assyst", da companhia Axios Systems. Esta ferramenta é baseada na biblioteca de gerenciamento de serviços de TI ITIL.

II- O termo "chamado" é utilizado para referenciar cada registro de requisição de serviço ou incidente.

III- Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência ou cobertura e segurança.

##### **4.6.2 NÍVEL DE SERVIÇO**

**4.6.2.1** Os indicadores e suas metas foram definidos de acordo com a natureza e a característica de cada atividade.

**4.6.2.2** O CONTRATANTE poderá realizar a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, a revisão dos níveis de serviços acordados ou das informações gerenciais estabelecidas, desde que:

- não implique em acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei n.º 8.666/93;
- não descaracterize o objeto licitado.

**4.6.2.3** A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal e irá compor o Relatório de Posicionamento Mensal de Serviços (RPMS) elaborado pela CONTRATANTE.

**4.6.2.4** Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como Etapa de Estabilização para ajustes específicos. Durante este período as metas definidas serão flexibilizadas conforme definido no item **4.6.2.4.3**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**4.6.2.4.1** No caso de prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

**4.6.2.4.2** Visando garantir maior previsibilidade durante a Etapa de Estabilização, será necessário que a empresa mantenha a quantidade mínima de profissionais estimada em sua proposta, com disponibilidade obrigatória durante esse período inicial do contrato.

**4.6.2.4.3** Etapa de estabilização:

**4.6.2.4.3.1** A etapa de estabilização consistirá em um período de 90 (noventa) dias (contados a partir do efetivo início da prestação dos serviços), durante a qual a CONTRATADA deverá efetuar o tratamento de todos os chamados técnicos abertos e pendentes, utilizando o sistema de registro de solicitações do CONTRATANTE.

**4.6.2.4.3.2** Durante essa etapa, poderão ser desconsiderados indicadores de nível de serviço relacionados a recursos ainda não disponibilizados ou metas que, excepcionalmente, não possam ser medidas precisamente, a critério do CONTRATANTE.

**4.6.2.4.3.3** Durante a Etapa de Estabilização, o eventual descumprimento das metas estabelecidas, comprovado pela aferição dos indicadores ensejará à CONTRATADA glosa(s) no valor mensal de pagamento, determinada(s) na forma a seguir:

**a)** no primeiro mês incidirá 1/3 (um terço) do valor de eventuais glosas;

**b)** no segundo mês incidirá 2/3 (dois terços) do valor de eventuais glosas;

**c)** a partir do terceiro mês as eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

**4.6.2.4.4** Ajustes na metodologia de dimensionamento após o período de estabilização:

**4.6.2.4.4.1** Depois de concluída a etapa do período de estabilização, a CONTRATADA poderá ajustar sua metodologia de dimensionamento e revisar o efetivo empregado no contrato com base no conhecimento obtido durante a etapa de estabilização.

**4.6.2.4.4.2** Após o período de estabilização, eventual redução no quantitativo das equipes do Serviço de Suporte Técnico Remoto e do Serviço de Suporte Presencial abaixo dos limites mínimos considerados exequíveis quando da contratação deverá ser precedida:

**4.6.2.4.4.2.1** da apresentação e implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique esta possível redução, sem impacto para a qualidade dos serviços;

**4.6.2.4.4.2.2** de prévia ciência ao CONTRATANTE, levando em conta:



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

a) a exequibilidade da redução proposta sem a ocorrência de prejuízo aos níveis de serviço exigidos;

b) eventuais ajustes nos indicadores e metas de nível de serviço originais;

c) a pertinência e oportunidade do plano apresentado;

d) o interesse da Administração.

**4.6.2.4.4.3** Essa metodologia de dimensionamento, sob responsabilidade da CONTRATADA, visa garantir as condições necessárias para sua autonomia na administração de sua equipe de profissionais de modo que haja espaço para a citada otimização de resultados, esperada por meio do emprego de profissionais com desempenho destacado e, portanto, com remunerações que incentivem a permanência no quadro.

**4.6.2.4.4.4** Para que cálculos de dimensionamento das equipes possam ser corretamente realizados com base nos dados pesquisados é necessário considerar que os profissionais terão de possuir os níveis mínimos de qualificação exigidos neste instrumento.

**4.6.2.4.4.5** Medição mensal dos serviços prestados:

a) Após a fase de estabilização, o princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço e a importância do indicador na composição do serviço;

b) O faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas do Serviço de Suporte Técnico Remoto e do Serviço de Suporte Técnico Presencial. A forma de medição está detalhada no item 5.

c) Poderá(ão) ser desconsiderado(s) do cálculo da medição mensal dos serviços, desde que justificado, o(s) indicadores de nível mínimo de serviço que esteja(m) relacionado(s) a determinado(s) recurso(s) porventura ainda não disponibilizado(s) pelo CONTRATANTE, e que por isto possam, eventual e comprovadamente, impossibilitar uma medição precisa.

### **4.6.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**4.6.3.1** Para o cálculo dos indicadores serão utilizados os seguintes critérios:

a) Serão contabilizados todos os registros de chamados na ferramenta com data de solução entre o primeiro e o último dia útil do mês de prestação dos serviços.

b) Serão contabilizadas todas as chamadas telefônicas recebidas pela Central de Serviços entre o primeiro e o último dia útil do mês de prestação dos serviços.

c) O tempo de solução é contado entre a data e hora de registro do chamado e a data e hora em que foi registrada solução para o chamado, considerando sempre o horário de funcionamento do serviço.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

d) No cálculo dos indicadores de tempo de solução, serão desconsiderados os períodos em que os chamados estiveram suspensos ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA, sendo que para tanto, a suspensão e a transferência de chamados deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscal do contrato. Neste caso, o responsável pelo chamado deverá descrever detalhadamente os motivos pelo qual houve a suspensão, caso contrário, deverá incidir a glosa do **Ind8**, conforme tabela na seção 3. Nível Mínimo de Serviço — Quanto ao cálculo das glosas do ANEXO I - Parte II.

## 5. FORMA DE PAGAMENTO

5.1 O pagamento do Valor Devido do Período (VDP) pelos serviços prestados pela CONTRATADA será realizado em periodicidade mensal. Este valor resulta da diferença entre o valor fixo do período (VFP), que representa os custos de disponibilidade de profissionais a serem empregados e o atingimento de todas as metas de desempenho de serviço, de acordo com os Níveis de Serviços e o Desconto de Glosas do Período (DGP), que representa reduções ao valor fixo em virtude do não atingimento das metas dos níveis de serviço. Assim, a fórmula do Valor Devido do Período é:

$$\text{VDP} = \text{VFP} - \text{DGP}$$

Onde:

VDP = Valor Devido do Período

VFP = Valor Fixo do Período

DGP = Descontos de glosas do período

5.2 A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exige a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados dentro do prazo de vigência do contrato e após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, que será de 3 (três) meses, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

5.3 Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a todas as metas exigidas em todos os indicadores.

5.4 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos de a CONTRATADA superar as metas previstas ou necessitar alocar um número maior de profissionais para o alcance das metas.

5.5 A eventual superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período nem da mesma meta em outro período;

5.6 Para fins de faturamento, os valores mensais da prestação de cada serviço previstos nas planilhas de composição de custos e formação de preços serão ponderados em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato;

5.7 Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados nas planilhas de composição de custos e formação de preços previstas em contrato;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

## 6. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

**6.1** O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses.

## 7. DO REAJUSTE DE PREÇOS EM GERAL (REPACTUAÇÃO E REAJUSTE POR ÍNDICE)

### Suporte técnico presencial (N2)

**7.1** Os preços constantes desta contratação poderão ser revistos, decorrido o período mínimo de um ano, contado da data da assinatura do contrato, tendo como parâmetro, no caso de custos atinentes à mão de obra (, o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho vigente à época da proposta, mediante prévia negociação;

**7.2** As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção coletiva ou dissídio que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação;

**7.3** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**7.4.** A contratada deverá solicitar repactuação de preços a partir do registro no Ministério de Trabalho e Emprego - MTE da homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional pertinente, até o prazo de 03 (três) meses corridos desta data ou até a data da prorrogação contratual subsequente, o que ocorrer primeiro, sendo que se não o fizer de forma tempestiva e, por via de consequência, transcorrer o lapso de 03 (três) meses corridos do registro ou realizar a prorrogação do contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão lógica do direito a repactuar.

### Suporte técnico remoto (N1)

**7.5** Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

**7.5.1** Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI (IPEA) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

**7.6** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

**7.7** Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definivo.

**7.8** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

**7.9** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substuto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

## 8. RECEBIMENTO DO OBJETO

**8.1** Até o quinto dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, conforme instruções repassadas pela SETIC, a fatura ou nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior.

**8.2** Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei no 8.666/93, mediante termo circunstanciado, o objeto do presente contrato será recebido através de ateste da nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior.

**8.3** O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios de qualidade do material empregado ou disparidade com as especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência, verificados posteriormente.

## 9. DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS EM EVENTUAL INTERRUPÇÃO CONTRATUAL

A estratégia de continuidade na execução do contrato se pauta nas seguintes premissas:

**9.1** Independem da CONTRATADA os recursos físicos, materiais, mobiliário e imobiliários usados na execução do contrato, sendo de propriedade do CONTRATANTE;

**9.2** Todo o conhecimento disponibilizado para a execução inicial do contrato é passível de obtenção via nova contratação, inclusive emergencial, mediante garantia e execução das premissas do Plano de Transição.

**9.3** Todo o conhecimento adquirido durante a execução do contrato será devidamente documentado e armazenado, de forma a permitir a recuperação, uso e transferência para prestadores de serviço posteriores.

## 10. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

**10.1** A transferência de conhecimento é de responsabilidade dos servidores do setor de suporte da SETIC.

## 11. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

**11.1** A transição dos serviços se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

**11.2** A transição Contratual deverá começar 30 (trinta) dias antes da finalização do Contrato.

**11.3** O Plano de Transição dos Serviços traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho a ser adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

**11.4** Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**11.5** Para atender ao item anterior, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá fazer parte do Plano Estratégico e ser entregue pela CONTRATADA no ato da assinatura do Contrato.

**11.6** O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

**11.6.1** Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

**11.6.2** Cronograma detalhado do plano de transição, identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

**11.6.3** Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da Contratada com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

**11.6.4** Plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

**11.6.5** Entrega de toda a documentação, inclusive eletrônica e/ou digital, relativa ou relacionada ao objeto contratado;

**11.6.6** Documentação dos processos dos conhecimentos adquiridos, de forma a garantir a exequibilidade imparcial e impessoal;

**11.6.7** Entrega de inventário de todos os recursos materiais disponibilizados pelo CONTRATANTE para a execução do contrato, contendo, inclusive, a localização atual e o estado de conservação;

**11.6.8** Entrega de relação atualizada de todos os seus empregados que executaram ou executam trabalhos objeto do contrato, incluindo os perfis, os direitos de acesso e credenciamentos a sistemas, soluções e a áreas restritas do CONTRATANTE.

**11.7** É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço no segundo nível de serviço.

**11.7.1** Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional necessário, sem prejuízo da execução normal do contrato;

**11.7.2** Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, ou o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição.

**11.8** A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

## **12. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

**12.1** A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal do Contrato, que deverá:

**12.1.1** manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**12.1.2** receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;

**12.1.3** comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;

**12.1.4** controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;

**12.1.5** encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;

**12.1.6** manter registro de aditivos.

**12.2** O Fiscal do Contrato comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

**12.3** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas.

**12.4** O CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

**12.5** Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

**12.6** O Fiscal do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos materiais, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

### **13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**13.1** Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.

**13.2** Exercer a fiscalização dos serviços prestados, mediante indicação de representante e de substituto especialmente designado para a atividade.

**13.3** Comunicar oficialmente à contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

**13.4** Fornecer o crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais da contratada.

**13.5** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da contratada ou por seu preposto.

**13.6** Avaliar mensalmente o desempenho dos serviços executados pela contratada, observando os indicadores e metas de níveis de serviços alcançados.

**13.7** Manter a CONTRATADA atualizada sobre os padrões de instalação, operação, configuração, segurança tecnológica e segurança da informação adotada no âmbito do TRT da Décima Quarta Região, a fim de que seu pessoal técnico esteja sempre habilitado à execução dos serviços contratados.

**13.8** Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso às dependências, aos softwares, aos sistemas de informação do



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

CONTRATANTE e aos equipamentos de sua propriedade, para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências.

**13.9** Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato, atendendo o que determina a Resolução n.º 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça.

**13.10** Repassar orientações sobre os procedimentos a serem executados e sobre os sistemas internos, bem como as suas atualizações, para repetidores da CONTRATADA previamente aprovados pelo corpo técnico da SETIC – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do CONTRATANTE.

**13.11** Verificar a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, a revisão dos níveis de serviços acordados e se for o caso propor inclusão ou alteração dos mesmos.

**13.12** Disponibilizar cópia das normas relativas à Segurança da Informação e das demais normas necessárias à execução dos serviços.

#### **14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**14.1** Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do contratante.

**14.2** O CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

**14.3** Designar preposto para representá-la nas dependências do CONTRATANTE e para exercer a supervisão e controle do pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

**14.4** O preposto técnico deverá ter capacidade técnica e gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, para coordenação dos serviços e para a gestão administrativa do contrato. O preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos com o fiscal do contrato durante a execução do mesmo, bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

**14.4.1** Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto;

**14.4.2** Gerenciar a execução dos serviços contratados;

**14.4.3** Assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;

**14.4.4** Informar ao fiscal do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;

**14.4.5** Elaborar documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;

**14.4.6** Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**14.4.7** Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;

**14.4.8** O preposto deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, dentro do horário de funcionamento do CONTRATANTE, e acessível através de contato telefônico em qualquer outro horário;

**14.5** Executar os serviços objeto do presente Termo de Referência dentro dos prazos ajustados, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.

**14.6** Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados para execução das atividades mediante seleção.

**14.7** Apresentar, previamente, a relação dos profissionais a serem designados para os serviços, com a respectiva avaliação individual, para que o CONTRATANTE possa verificar e confirmar se o profissional disponibilizado para a execução dos serviços atende às qualificações especificadas neste Termo de Referência.

**14.8** Remunerar os profissionais alocados para prestação dos serviços no CONTRATANTE com salários condizentes às atividades desenvolvidas, bem como em conformidade com os valores praticados no mercado de TI, observando as exigências para cada nível contratado e as diferenças salariais inerentes às diferentes habilidades exigidas para cada nível.

**14.9** Responsabilizar-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços a serem prestados.

**14.10** Manter os profissionais, quando em horário de execução das atividades, com apresentação condizente ao ambiente onde o serviço será executado, e devidamente identificado mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, a ser confeccionado pela CONTRATADA.

**14.11** Utilizar sem prejuízo do disposto no item 14.7 crachás eventualmente fornecidos pelo CONTRATANTE que deverão ser utilizados de forma conjunta com crachás fornecidos pela CONTRATADA.

**14.11.1** Para que os crachás sejam feitos, a CONTRATADA deverá fornecer, com a antecedência requerida pelo CONTRATANTE, foto e demais informações necessárias à confecção do crachá;

**14.11.2** Em caso de desligamento de empregado ou colaborador ou ainda em caso de encerramento do contrato, deverá a contratada devolver os respectivos crachás do contratante;

**14.11.3** Empenhar-se para que seus empregados tratem com cortesia os servidores do CONTRATANTE, clientes, visitantes e demais colaboradores, podendo o CONTRATANTE exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente.

**14.11.4** Orientar seus profissionais a:

**a)** Não permanecer em grupos de conversa com visitantes, colegas ou funcionários durante o horário de trabalho sobre assuntos diversos das atividades exercidas;

**b)** Utilizar o telefone exclusivamente para o serviço;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**14.12** Para garantir a disponibilidade e ininterruptibilidade dos serviços, deverá ser mantida quantidade de profissionais com os requisitos técnicos exigidos para atendimento aos níveis de serviços estabelecidos.

**14.13** Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE sempre que solicitada.

**14.14** Alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente.

**14.15** Solicitar ao CONTRATANTE, no prazo definido no item 15.7, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do órgão, quando da transferência, remanejamento, promoção ou desligamento de profissional sob sua responsabilidade.

**14.16** Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aquelas referentes à segurança, a previdência e as obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor e na medicina do trabalho.

**14.17** Responsabilizar-se por todo e qualquer prejuízo que, por dolo ou culpa, seus profissionais causarem a terceiro ou ao CONTRATANTE.

**14.18** Executar os serviços constantes do objeto deste Termo de Referência, de acordo com os padrões de qualidade exigidos pelo CONTRATANTE, aferidos por instrumentos de gestão e pelos níveis de serviço.

**14.19** Reportar ao CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento de suas atividades.

**14.20** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, devendo orientar seus profissionais sobre esta conduta. Ademais, deverá ser preenchido o termo de confidencialidade constante no ANEXO V.

**14.21** Instruir os seus profissionais quanto à prevenção de acidentes nas dependências do CONTRATANTE.

**14.22** Cumprir as normas e regulamentos internos de segurança e disciplina do CONTRATANTE, sem que isso gere qualquer vínculo empregatício com o órgão.

**14.23** Substituir, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, sempre que exigido pelo CONTRATANTE e independentemente de justificativa, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público.

**14.24** Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos, conforme item 14.23 supracitado, às dependências do CONTRATANTE, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais, salvo autorização expressa do CONTRATANTE.

**14.25** Acatar a fiscalização do CONTRATANTE levada a efeito pelo fiscal do contrato, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução das tarefas.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**14.26** Dar ciência formal ao CONTRATANTE de convenções coletivas ou atos legais equivalentes que alterem as relações trabalhistas com empregados da CONTRATADA alocados ao contrato.

**14.27** Comprovar por meio de carta de apresentação a qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da contratada.

**14.28** Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços.

**14.28.1** A CONTRATADA se responsabilizará pela atualização dos conhecimentos de seus profissionais nas novas versões ou releases de softwares ou aplicativos que façam parte das tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE e elencadas neste Termo de Referência;

**14.28.2** A qualificação, sempre que exigida pelo CONTRATANTE, deverá ser comprovada por Certificados Oficiais.

**14.29** Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

**14.30** Todo e qualquer treinamento necessário para perfeita execução dos serviços, não englobados no item 10, será por conta da CONTRATADA, devendo estar contemplado em sua proposta de preços.

**14.30.1** Os profissionais novos a serem alocados deverão, antes do início das atividades, ser treinados nos sistemas internos do CONTRATANTE, bem como nas formas e técnicas de atendimento adotadas pela SETIC;

**14.31** A CONTRATADA deverá prestar os serviços de forma ininterrupta, mantendo o Nível de Serviço acordado, com prestação de serviço nos horários previstos neste Termo de Referência.

**14.32** A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, etc., utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.

**14.33** A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais de escritório ou outros semelhantes necessários para operação de suas atividades, tais como mídias óticas ou magnéticas e etc.

**14.34** A CONTRATADA será responsável pela elaboração, publicação e evolução de documentos com procedimentos operacionais e técnicos na base de conhecimento da ferramenta de gestão, após validação pelo CONTRATANTE.

**14.35** Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a CONTRATADA deve entregar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, ao Fiscal do contrato, as cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:

**14.35.1** extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

**14.35.2** cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços;

**14.35.3** cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**14.35.4** comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outras), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

**14.35.5** comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

**14.36** A documentação relativa ao primeiro mês da prestação dos serviços e aos meses em que houver admissão de empregados pela CONTRATADA deverá estar acompanhada de cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber.

**14.37** Deverá entregar até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade dos mesmos no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:

- 8 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 9 Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 10 Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- 11 Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- 12 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 13 Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado.

**14.38** A documentação relativa ao último mês da prestação dos serviços – extinção ou rescisão do contrato – e aos meses em que houver desligamento de empregados da CONTRATADA, deverá estar acompanhada de cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:

- a) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- b) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- c) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

**14.39** As inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento da diligência pela CONTRATADA, para serem formalmente esclarecidas.

**14.40** Uma vez recebida a documentação, o fiscal do contrato deverá apor a data de entrada no TRT14, assiná-la e encaminhá-la à Secretaria de Administração do TRT14 para análise.

**14.41** O descumprimento reiterado das disposições desta cláusula e a manutenção da CONTRATADA em situação irregular perante suas obrigações fiscais, trabalhistas e



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

previdenciárias implicará rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades nele previstas e demais cominações legais.

**14.42** A documentação relativa aos empregados da CONTRATADA refere-se somente àqueles envolvidos na prestação dos serviços objeto da presente contratação.

**14.43** A CONTRATADA deverá indicar um profissional que atuará como Supervisor da equipe de atendimento.

**14.44** Deverá ser observado critério de efetivação de igualdade de oportunidades previsto no art. 1º da Resolução n.º 131/2013 do CSJT, transcrito abaixo:

Art. 1º Os editais de licitação visando à contratação de empresas para a prestação de serviços continuados e terceirizados, no âmbito dos Órgãos da Justiça do Trabalho, conterão cláusula prevendo a exigência de que, no mínimo, 10% (dez por cento) das vagas previstas no respectivo contrato sejam preenchidas por trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual.

§ 1º A exigência contida no caput aplica-se às hipóteses de dispensa ou inexigibilidade de licitação para o mesmo objeto.

§ 2º A norma contida neste artigo aplica-se aos contratos com mais de 10 (dez) trabalhadores vinculados.

**14.45** Deverão ser observados os seguintes critérios estabelecidos pelo Guia Prático para inclusão de critérios de sustentabilidade, aprovado pela Resolução n.º 103/2012 do CSJT:

**14.45.1** A CONTRATADA deverá obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

**14.45.2** A CONTRATADA deverá fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n.º 6 do MTE;

**14.45.3** A CONTRATADA deverá elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

**14.45.4** A CONTRATADA deverá assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução n.º 98/2012 do CSJT;

**14.45.5** Na definição das rotinas de execução das atividades para contratação dos serviços terceirizados deverá ser previsto e estimado período adequado, para a orientação e ambientação dos trabalhadores às políticas de responsabilidade socioambiental adotadas no Tribunal, durante toda a vigência do contrato;

**14.46** A CONTRATADA deverá comprovar:



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

a) não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/SDH n.º 2, de 12 de maio de 2011;

b) não ter sido condenada, a contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n.º 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n.ºs 29 e 105.

**14.47** A CONTRATADA deverá apresentar no ato de assinatura do CONTRATO o seu Plano Estratégico que deverá conter o Plano de Continuidade da Central de Serviços.

**14.48** A CONTRATADA deverá manter as condições elencadas no anterior durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual.

## GARANTIA DA EXECUÇÃO

14.49 O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

14.50 No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

## 15. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

É dever da CONTRATADA:

**15.1.** credenciar junto à CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;

**15.2** identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc;

**15.3** assegurar que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de confidencialidade e manutenção de sigilo próprio;

**15.4** não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, como discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

**15.5** observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**15.6** adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;

**15.7** comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias à CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

## **16. DAS PENALIDADES**

A CONTRATADA, em virtude de inexecução total ou parcial dos serviços previstos no contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido no contrato ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, estará sujeita às seguintes penalidades, podendo o CONTRATANTE, garantida a prévia defesa à CONTRATADA e observada a gravidade da ocorrência, aplicá-las à contratada sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato:

**16.1** multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço;

**16.2** multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, que poderá ensejar a inexecução parcial ou total do contrato;

**16.3** multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do TRT, como por exemplo, uso de computadores, telefones e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados e poderá ensejar a inexecução total ou parcial do contrato;

**16.4** multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida, cumulável com demais penalidades aplicáveis previstas;

**16.5** multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, cumulável com demais penalidades aplicáveis previstas;

**16.6** multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, quando a CONTRATADA entregar com atraso a documentação exigida nos itens 14.35 e 14.37, inclusive subitens, por dia de atraso, limitada ao percentual de 10%;

**16.7** multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, quando a CONTRATADA entregar de forma incompleta a documentação exigida nos itens 14.37 e 14.38, inclusive subitens, por dia de atraso, até que sejam entregues todos os documentos faltantes, limitada ao percentual de 10%;

**16.8** multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, quando a contratada entregar com atraso, conforme prazo definido no item 14.39, os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida nos itens 14.35 e 14.37, inclusive subitens, por dia de atraso, limitada ao percentual de 10%;

**16.9** impedimento de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, nos termos do art. 7º da Lei n.º 10.520/2002, cumulada com as demais penalidades aplicáveis previstas.

## **17. OUTRAS OBRIGAÇÕES - CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Em atendimento à Resolução 103/2012 CSJT (Guia Prático para inclusão de critérios de sustentabilidade a serem observados na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus), a CONTRATADA deverá:

- 17.1 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;
- 17.2 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar seu uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora Nº 6 do MTE;
- 17.3 Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;
- 17.4 Elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;
- 17.5 Assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução no 98/2012 do CSJT;
- 17.6 Na definição das rotinas de execução das atividades para contratação dos serviços terceirizados, prever e estimar período adequado para a orientação e ambientação dos trabalhadores às políticas de responsabilidade socioambiental adotadas no Tribunal durante toda a vigência do contrato;
- 17.7 A CONTRATADA deverá comprovar, antes da efetivação da contratação, as seguintes elencadas no item 14.46.
- 17.8 É obrigação da CONTRATADA a manutenção dessas condições, que poderão ser verificadas constantemente durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual, a critério da Administração.

## 19. DA RESCISÃO

- 19.1 São motivos para a rescisão contratual os relacionados no art. 78, I a XVIII, da Lei nº 8.666/93.
- 19.2 A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as consequências previstas no contrato e na lei.
- 19.3 A rescisão contratual atenderá ao disposto no art. 79 da Lei nº 8.666/93, podendo acarretar as consequências previstas no art. 80 da mesma lei.

## 20. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

20.1 A licitante deverá comprovar, no momento da apresentação das propostas, que atua na área de Tecnologia da Informação, por meio dos seguintes atestados:

**20.1.1 Atestado(s) ou Declaração(ões) de Capacidade Técnica**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, que comprove a prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial a usuários de TIC de vulto compatível com o Acórdão 2696/2019 do TCU do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, o objeto da presente licitação, englobando a:

20.1.1.1 Prestação de Serviços de Suporte Técnico Remoto (por meio de central telefônica ou ferramenta informatizada de suporte à distância), baseados em Acordos de Níveis de Serviços (ANS), para pelo menos 400 (quatrocentos) usuários de tecnologia da informação.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

20.1.1.2 Prestação de Serviços de Suporte Técnico Presencial, baseados em Acordos de Níveis de Serviços (ANS), para pelo menos 400 (quatrocentos) usuários de tecnologia da informação e pelo menos 700 computadores; 150 impressoras; e 75 scanners.

**20.1.2** Os serviços previstos nos itens a) e b) do tópico 20.1.1 poderão ser comprovados por um único atestado, respectivamente, e conter referências ao contrato vinculado, sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados, inclusive, o bom desempenho e o cumprimento do atendimento dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigido.

**20.1.3** A licitante interessada em participar deste certame poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, mediante prévio agendamento de horário junto à Seção de Suporte ao Usuário, pelos telefones (69) 3211-6502 ou 3211-6505.

**20.1.3.1** A vistoria poderá ser realizada em até 3 (três) dias úteis anteriores à abertura do certame e acompanhada por representante do CONTRATANTE.

**20.1.4** Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Termo de Referência e seus anexos, a proponente será considerada inabilitada.

## 21. DO FORO

**21.1** Para dirimir todas as questões oriundas da contratação, será competente o Juízo Federal da cidade de Porto Velho, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 22. FORMA DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3o, III, a)

### 22.1. PRINCIPAIS PAPÉIS (Art. 18, § 3o, III, a, 1)

**22.1.1.** A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- PREPOSTO DA CONTRATADA: Integrante da CONTRATADA com capacidade gerencial para tratar todos os assuntos previstos neste Termo de Referência e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE.
- FISCAL DE CONTRATO: Integrante do setor requisitante que exercerá função operacional de acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, relatando os fatos à autoridade competente; anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocorrência); e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados.
- GESTOR DE CONTRATO: Integrante da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal que exercerá função de supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a intervenção na execução contratual, de tal forma que garanta a fiel observância das cláusulas contratuais e a perfeita realização do objeto.

## 23. DA FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3o, III, a, 5)

**23.1.** A empresa CONTRATADA indicará um preposto para tratar todos os assuntos previstos neste documento e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**23.2.** O CONTRATANTE designará um Fiscal de Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato que deverá relatar as ocorrências relevantes à autoridade competente, anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocorrência) e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados.

**23.3.** A forma de comunicação deverá ser realizada preferencialmente via e-mail corporativo e telefones indicados pela SETIC.

**24. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS DA CONTRATAÇÃO – RESULTADOS ESPERADOS**

**24.1** Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

- 8 Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios do CONTRATANTE, dentro dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) e prioridades acordadas;
- 9 Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- 10 Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI do CONTRATANTE;

**25. DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO**

A modalidade de Licitação será do tipo Pregão, na forma eletrônica, tipo menor preço. Será declarado vencedor do procedimento licitatório a LICITANTE que apresentar a proposta de menor valor ou ofertar o menor preço, desde que o objeto cotado atenda às especificações exigidas e esteja dentro do limite do valor de referência acima estimado.

**26. LOCAL DE ENTREGA**

Os serviços serão realizados na sede do Tribunal Regional do Trabalho, Rua Almirante Barroso, 600, Mocambo, Porto Velho- RO e nas suas respectivas Varas.

**27. SETOR RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE DOCUMENTO**

O presente Termo de Referência foi elaborado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**28. SETOR RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

<b>Integrante demandante:</b>	Nome: Robert Armando Rosa E-mail: robert.armando@trt14.jus.br
<b>Integrante técnico</b>	Nome: Marcus Vinícius Alencar Terra E-mail: marcus.terra@trt14.jus.br  Nome: Fabio Eduardo Trovó E-mail: fabio.trovo@trt14.jus.br  Nome: Fabrício Luiz Debastiani E-mail: fabricio.debastiani@trt14.jus.br
<b>Integrante Administrativo</b>	Nome: Rodrigo Araujo E-mail: @trt14.jus.br
<b>Equipe de Planejamento</b>	Nome: Vinícius Vieira Marques E-mail: vinicius.vieira@trt14.jus.br



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

	Nome: Adriana Simeão Ferreira E-mail: adriana.simeao@trt14.jus.br Nome: José França Silva E-mail: jose.franca@trt14.jus.br
--	---

Porto Velho – RO, 13 de agosto de 2020.

**ANEXO I – DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS**

**1 - Serviço de Atendimento a Usuários — Central de Serviços (1ª Nível)**

1.1 O atendimento a usuários no primeiro nível de suporte configura-se como o ponto único de contato para todos os usuários com a área de TI.

1.2 São considerados usuários os servidores e magistrados do Contratante, bem como aqueles que utilizam soluções de TI deste Tribunal, incluindo os seus jurisdicionados.

1.3 O serviço será executado via central telefônica ou outro meio de atendimento remoto.

1.4 Será responsável por registrar e acompanhar todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes, doravante denominados chamados. Não serão consideradas como chamado as consultas de status de chamados registrados anteriormente.

1.5 Será denominado Central de Serviços, em alinhamento às melhores práticas definidas no framework ITIL.

1.6 A arquitetura da Central de Serviços deverá ser centralizada e funcionará nas dependências da CONTRATADA, em local diverso das instalações da CONTRATANTE. A Central de Serviços deverá estar instalada em unidade da CONTRATADA em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento.

1.7 Este serviço compreende a hospedagem e operação do teleatendimento aos usuários de TI do Contratante, devendo ser providos pela CONTRATADA: profissionais especializados, instalações físicas adequadas ao tipo de serviço contratado, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, sistema de telefonia com recursos de PABX e ligação po 0800, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, link de comunicação entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, bem como todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. Está incluída no serviço contratado e redundância necessária para operar a Central de Serviços, conforme detalhado nas seções subsequentes do Termo de Referência. A contratada deverá dispor de um número 0800 para atendimento ao Contratante, o qual deverá receber ligações provenientes de telefone móvel, telefone fixo, local e DDD do Brasil inteiro.

1.8 Deverá estar disponível no horário das 07:30hs às 18:00hs para atendimento a todas as unidades da CONTRATANTE, de segunda-feira a sexta-feira, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana. Nos feriados em que houver alguma unidade do



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

CONTRATANTE em funcionamento, o serviço deverá ser prestado normalmente, atendendo aos mesmos níveis de serviço.

## **2. Serviço de Suporte Técnico Local (2ª Nível)**

2.1 O serviço de suporte técnico local, definido como segundo nível de suporte compreende o atendimento técnico presencial no ambiente do usuário, que será acionado quando o suporte de primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço. Envolve as atividades de suporte técnico de hardware e software, como as exemplificadas a seguir:

- I - instalação, configuração e solução de problemas em sistemas operacionais (Windows), softwares gerais em uso pelo CONTRATANTE, estações de trabalho e servidores de rede;
- II - ativos de rede e softwares correlatos;
- II - manutenção preventiva e corretiva de equipamentos;
- III - cabeamento estruturado de dados;
- IV - outras atividades de natureza de suporte técnico de TI.

2.2 A equipe será composta de técnicos que atuarão em campo, e nos seguintes locais:

- I- Na sede do TRT14;
- II- no Fórum Trabalhista de Porto Velho;
- III- prédio das 6ª, 7ª e 8ª Varas de Porto Velho;

2.3 O incidente ou a solicitação de serviço não resolvido será direcionado para os grupos solucionadores do CONTRATANTE de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

2.4 Nas sessões do Tribunal e das Turmas será necessária a presença de técnicos de suporte da CONTRATADA de prontidão. Nestas sessões, os técnicos da CONTRATADA deverão apresentar-se com uniforme social composto por terno e gravata.

2.5 Poderá haver a necessidade de prestação do serviço de suporte técnico local em eventos promovidos pelo CONTRATANTE em horários diversos do estipulado no item 1.8 do deste anexo, casos em que serão previamente comunicados à CONTRATADA de forma a possibilitar o adequado planejamento por esta.

2.6 Os serviços de suporte local serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, das 7h30min às 18h. Após o horário de expediente da contratante - atualmente das 7h30 às 14h30 - a contratada poderá atuar em regime de plantão presencial com quadro reduzido. Mediante comunicação prévia, para os casos de necessidade durante a realização de eventos ou reuniões que necessitem de suporte técnico, a contratada deverá destacar funcionário para prestar atendimento durante todo o período.

## **3. Especificação Técnica**

### **3.1. Requisitos da Solução**

#### **3.1.1. Requisitos de Negócio aplicáveis à Central de Serviços (1º nível)**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.1.1.** A Central de Serviços deverá funcionar como o ponto único de contato dos usuários com a área de TI do Contratante para reportar requisições, incidentes e demandas, realizando o atendimento de primeiro nível para incidentes e requisições.

**3.1.1.2.** A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da Contratada, em local externo ao TRT14, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado.

**3.1.1.2.1.** A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada em uma das unidades da CONTRATADA, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento

**3.1.1.3.** O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários decorrentes de solicitações, falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do CONTRATANTE.

**3.1.1.4.** A Central de Serviços deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.

**3.1.1.5.** A Secretaria de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE designará um gestor do processo, responsável por monitorar a execução do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no respectivo fluxo. '

**3.1.1.6.** Considera-se "incidente" toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e "requisição de serviços" toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI, entre outros.

**3.1.1.7.** São chamados "serviços elegíveis" aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, na Central de Serviços. Quando se tratar de incidentes, a resolução deverá ocorrer no primeiro nível de atendimento, no entanto, caso não consiga resolvê-lo, deverá encaminhar para o grupo solucionador de 2º nível com a justificativa do ocorrido. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

**3.1.1.8.** Compõem a solução a ser Contratada a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas),URA (Unidade de Resposta Audível), com disponibilização de um número gratuito (0800) para o atendimento aos usuários do TRT14, como também o sistema de gravação digital e links de comunicação como TRT14. O número 0800 deverá receber ligações provenientes de telefones fixos locais, móveis e DDD de todo o Brasil.

**3.1.1.9.** Será exigida a disponibilidade mínima de 99,5 % para toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços prevista nesta especificação, por mês, considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, inclusive no período de estabilização previsto nos Requisitos Temporais do Termo de Referência.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.1.10.** Será exigido da empresa Contratada um plano de contingência no qual esteja incluída a estratégia de redundância que será adotada para toda a infraestrutura que suporta o serviço da Central de Serviços. Este plano deverá ser entregue no ato de assinatura do Contrato.

**3.1.1.11. São requisitos do sistema de telefonia:**

**3.1.1.11.1.** Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao CONTRATANTE;

**3.1.1.11.2.** Permitir a configuração de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

**3.1.1.11.3.** Possuir a funcionalidade "cut-thru", permitindo ao usuário interromper uma mensagem de resposta audível ao digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;

**3.1.1.11.4.** Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

**3.1.1.11.5.** Possuir funcionalidade que permita a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deverá estar disponível também para os servidores do CONTRATANTE responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

**3.1.1.11.6.** Possuir mecanismos que permitam aos supervisores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;

**3.1.1.11.7.** Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada. sem a necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;

**3.1.1.11.8.** Permitir a transferência para atendimento humano em qualquer nível/subnível do menu;

**3.1.1.11.9.** Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação;

**3.1.1.11.10.** Possibilitar a gestão de todas as chamadas telefônicas mediante sistema de log, a partir do qual seja possível medir os indicadores de desempenho da Central de Serviços, cujos dados irão compor o Relatório de Posicionamento Mensal de Serviços (RPMS), detalhado no Termo de Referência. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio da fila de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros; Este log deverá ser entregue pela CONTRATADA para compor o RPMS (elaborado pela CONTRATANTE) e deverá ser apresentado ao CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.1.11.11.** Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;

**3.1.1.11.12.** Possuir mecanismos para a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;

**3.1.1.11.13** Possuir mecanismos para visualização e acompanhamento dos atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera, no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on line e extração de relatórios de monitoramento. Essa funcionalidade deverá estar disponível para os supervisores da Contratada e para os servidores do Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

**3.1.1.11.14.** Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real, pelos servidores do CONTRATANTE responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

**3.1.1.11.15.** Deverá dispor de mecanismos para: inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.

**3.2.1.13. São requisitos do sistema de gravação digital:**

**3.2.1.13.1.** Possuir mecanismos para a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;

**3.2.1.13.2.** Realizar a gravação de todos os atendimentos efetuados, tanto das conversas telefônicas quanto das telas de atendimento, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do atendente no momento do atendimento. Estas gravações deverão guardar a referência ao número do chamado e à data e hora de ocorrência do contato, de forma a facilitar sua busca. As gravações deverão ser catalogadas mesmo não havendo abertura de chamado, para efeitos de auditoria;

**3.2.1.13.3.** As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 3 meses. Após este prazo, todos registros deverão ser entregues ao CONTRATANTE, devidamente organizados, catalogados e gravados em CD ou DVD.

**3.2.1.13.4.** Permitir acesso direto e imediato dos servidores do CONTRATANTE envolvidos na gestão e execução contratual às gravações para fins de averiguação de atendimento.

**3.2.1.14. Quanto aos requisitos dos links de comunicação**

**3.2.1.14.1.** A Contratada deverá apresentar, na reunião inicial da contratação, um projeto para o estabelecimento dos links, para ser avaliado pela equipe técnica do CONTRATANTE;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.2.1.14.2.** Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância através de dois meios físicos distintos;

**3.2.1.14.3.** Os materiais que por ventura sejam utilizados deverão constar na proposta comercial da empresa, para fins de cálculo da prestação única mensal a ser paga pelo CONTRATANTE;

**3.2.1.14.4.** Deverão ser fornecidas portas no padrão Ethernet RJ-45, , no protocolo Ethernet padrão, para conexão do link de comunicação da CONTRATADA à rede do CONTRATANTE.

**3.2.1.14.5.** Apenas um link deverá ser utilizado para tráfego de dados, sendo que o outro meio físico será utilizado apenas em caso de falha do primeiro;

**3.2.1.14.6.** Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da CONTRATADA ao sistema de Gestão de Central de Serviços que será disponibilizado pelo CONTRATANTE, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do CONTRATANTE.

**3.2.1.14.7.** Os links deverão permitir o monitoramento da utilização através de protocolo SNMP e será monitorado pela equipe de TI do CONTRATANTE.

**3.2.1.14.8.** A disponibilidade mínima dos links deve ser de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).

**3.2.1.15. Compete à Central de Serviços:**

**3.2.1.15.1.** Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, e mail ou registro em sistema de controle de chamados de suporte.

**3.2.1.15.2.** Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como "elegíveis" no Catálogo de Serviços, utilizando como meios de interação com o solicitante o contato telefônico ou acesso remoto. Estão incluídas as atividades de investigação, diagnóstico e aplicação de uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou o cumprimento das requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário.

**3.2.3.1.15.3.** Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).

**3.2.1.15.4.** Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados.

**3.2.1.15.5.** Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 1º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, o script utilizado, itens de configuração afetados e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

**3.2.1.15.6.** Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

**3.2.1.15.7.** Executar os procedimentos padrão de atendimento visando promover uniformidade de tratamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.

**3.2.1.15.8.** Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo CONTRATANTE, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo CONTRATANTE. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

do Contratante. A empresa CONTRATADA deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.

**3.2.1.15.9.** Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.

**3.2.1.15.10.** Orientar e prestar assistência remota aos usuários de serviços de TI, executando intervenções remotas na estação de trabalho do usuário para a realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, bem como reparos diversos que constem na lista de chamados elegíveis definida em conjunto Contratante e Contratada. As intervenções remotas deverão ser previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho.

**3.2.1.1 5.11.** Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.

**3.2.1.15.12.** Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo Contratante.

**3.2.1.15.13.** Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo Contratante.

**3.2.1.15.14.** Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT14.

**3.2.1.15.15.** Elaborar, propor melhorias e manter atualizados procedimentos de auto atendimento ao usuário de TI do Contratante, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo Contratante. A existência de procedimentos desta natureza não desobriga a Contratada a realizar o atendimento telefônico ao usuário de TI, caso O usuário opte por não utilizar o canal de autoatendimento.

**3.2.1.15.16.** Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

**3.2.1.15.17.** Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportam o ocorrido. Os eventos devem ser tratados como chamados, seguindo o fluxo de processos definido.

**3.2.1.15.18.** Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do Contratante.

**3.2.1.15.19.** Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.

**3.2.1.15.20.** Realizar os procedimentos de resolução de problemas (troubleshooting) definidos pelo Contratante.

**3.2.1.15.21.** Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do Contratante.

**3.2.1.15.22.** Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

**3.2.1.15.23.** Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo Contratante.

**3.2.1.15.24.** Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante, do seu catálogo técnico) não serão de responsabilidade da Contratada.

**3.2.1.15.25.** A Central de Serviços deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: telefone, cliente web da



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

ferramenta a ser disponibilizada pelo Contratante, email e ferramenta de chat homologada pelo CONTRATANTE.

**3.1.2. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico Local**

**3.1.2.1.** As atividades desempenhadas pelo Suporte Técnico Local possuem natureza intelectual e tecnológica relacionadas a manutenções, revisões, reparos e consertos e atualizações, de hardware e/ou software. Os tipos de serviços a serem prestados pelo Suporte Técnico Local incluem, mas não se limitam a:

- I- Suporte aos sistemas operacionais: Windows ;
- II- Suporte a Redes (LAN e WAN);
- III- Suporte a Internet/Intranet;
- IV- Suporte a impressão;
- V- Suporte a Email;
- VI- Suporte ao Active Directory;
- VII- Suporte & Hardware;
- VIII- Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice;
- IX- Suporte a Sistemas Administrativos;
- XI- Suporte ao Sistemas aplicativos e de acompanhamento processual; judicial (Instalação e Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Anti-Virus, Adobe Reader e etc;
- XII- Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;
- XIII- Serviços de gestão de usuários e grupos;
- XIV- Manutenção preventiva a equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;
- XV - Instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do Contratante.

**3.1.2.2.** Durante o período de vigência do contrato, caso ocorra a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes, deverão ser atendidas pela Contratada, sem ônus adicional ao Contratante.

**3.1.2.3.** Os chamados serão encaminhados para a Contratada através do sistema de controle de chamados disponibilizado pelo Contratante.

**3.1.2.4.** serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do Contratante.

**3.1.2.5.** A Contratada deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte técnico local.

**3.1.2.6.** Os técnicos de suporte de 2º nível deverão resolver seus chamados da forma mais eficiente possível, conforme o tipo do chamado, atendendo aos níveis de serviço definidos. Desta forma poderá ser utilizado também o acesso remoto para realização de suas atividades, quando possível.

**3.1.2.7.** A Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante designará um gestor do processo, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no fluxo de processos.

**3.1.2.8.** São atribuições do Suporte Técnico Local:

- 3.1.2.8.1.** Atender as demandas técnicas presenciais no ambiente do usuário, sendo acionado pelo nível de suporte antecedente, conforme processo de atendimento, para resolver incidentes ou requisições. O atendimento também poderá ser realizado de forma remota, a depender do serviço associado ao chamado conforme procedimentos operacionais definidos.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.2.8.2.** Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante.

**3.1.2.8.3.** Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo Contratante, bem como quaisquer outros processos relacionados a suporte a serviços de TI, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo Contratante. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do Contratante. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal,

**3.1.2.8.4.** Manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 2º nível de suporte, deverão ser registradas: a solução adotada, de forma concisa e de fácil interpretação; o script utilizado; item de configuração afetado e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

**3.1.2.8.5** Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT14.

**3.1.2.8.6.** Elaborar procedimentos e documentações para guiar O atendimento de 2º nível de serviços de TI, quando aplicáveis e úteis para a eficiência e eficácia no atendimento, seguindo o processo de autorização definido pelo Contratante.

**3.1.2.8.7.** Encaminhar o atendimento aos grupos solucionadores de TI do Contratante, conforme definido no Catálogo de Serviços, sempre que não for possível resolvê-lo no escopo do conhecimento de suporte técnico local.

**3.1.2.8.8.** Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

**3.1.2.8.9.** Investigar e diagnosticar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível e resolver o incidente utilizando este diagnóstico.

**3.1.2.8.10.** Realizar atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede, software de rede de comunicação de dados, cabeamento estruturado de dados, ativos de rede, atividades de manutenção preventiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal e realizar os transportes de equipamentos.

**3.1.2.8.11.** Prestar o suporte no local do equipamento reclamado, utilizando-se da base de conhecimento existente, bem como de manuais técnicos para ajudá-lo na solução. Existindo solução, esta deverá ser aplicada a fim de restaurar o funcionamento normal do equipamento.

**3.1.2.8.12.** Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e das Turmas e eventos promovidos pelo Contratante, conforme demanda estimada no Termo de Referência. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante toda a sessão ou evento. A agenda destas atividades, para as quais a presença técnica é necessária, será fornecida pelo Contratante. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.2.8.13.** Respeitar os níveis de serviço acordados, sendo agendado o atendimento junto ao usuário, sempre que possível, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades.

**3.1.2.8.14.** Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da Contratada deverá realizar o backup dos arquivos de trabalho do usuário para outro microcomputador indicado pelo TRT14, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento será devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.

**3.1.2.8.13.** Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos em garantia ou cobertos por contrato de manutenção para os quais caberá à Contratada apenas as atividades de configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo Contratante.

## ANEXO I - Parte II

### 1. Metodologia de Avaliação da Qualidade

A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste Termo de Referência.

Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.

### 2. Níveis de Serviço

**2.1** O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa Contratada serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando-se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades Contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura, segurança e efetividade do atendimento.

**2.2** A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS).

**2.3** Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de adequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo Contratante e Contratada, sem ônus adicionais ao TRT14

**2.4** O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a Contratada não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho. -

**2.5** A empresa Contratada deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de telefonia necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.

**2.6** Os indicadores de desempenho estão listados abaixo:

INDICADORES DE DESEMPENHO						
Id	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	FASE I	FASE II	FASE III
1	Percentual de ligações com tempo de espera de até 25 seg - média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações com tempo de espera na fila para ser atendido de até 25 seg com base no total de	$Ind1 = \frac{TLA}{TLR - TAU} \times 100$ ; TLA= total de ligações atendidas até 25	70%	80%	95%



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
 Proad nº 4252/2020

		ligações mensais	seg;  TLR = total mensais de ligações recebidas pela Central;  TAU = total de Ligações abandonadas pelo usuário em até 25 seg;			
2	Percentual máximo de abandono	Percentual máximo de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg e antes de ser atendido pela Central.	<b>Ind2</b> = (TAB/TRL) X 100;  TAB = total de ligações abandonadas to pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg;  TLR = total de ligações recebidas pela Central;	15%	10%	5%
3	Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º Nível	Percentual máximo de reabertura de chamados elegíveis por mês	<b>Ind3</b> = ( TCR/ TCF) X 100;  TCR = total de chamados elegíveis reabertos; TCF = total de chamados elegíveis fechados;	15%	10%	5%
4	Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º Nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos;	Percentual mínimo de chamados elegíveis resolvidos dentro do tempo estabelecido de 15 min com base no total de chamados elegíveis	<b>Ind4</b> = ( TCER / TCEG) X 100;  TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido;	70%	80%	90%



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
 Proad nº 4252/2020

			TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos;			
5	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos;	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos, incluindo-se o tempo para o registro, categorização, e troubleshooting;	<b>Ind5</b> = ( TCNEE / TCNER) X 100;  TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido;  TCNER = Total de chamados não elegíveis registrados;	80%	90%	95%
6	Percentual dos chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	Percentual de chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	<b>Ind6</b> = (TCEEW / TCEEWT) X 100  TCEEW = Total de chamados encaminhados por e-mail ou via web com tratamento inicial dentro do estabelecido;  TCEEWT = Total de chamados encaminhados por e-mail ou via Web.	75%	85%	95%
7	Índice da satisfação do usuário com o suporte remoto (Central de Serviços - N1);	Percentual mínimo de satisfação do usuário com a Central de Serviços, com base na pesquisa de satisfação;	<b>Ind7</b> = ( TROB / TPCS) X 100 ;  TROB = Total de respostas “excelentes”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao atendimento da Central de serviços (suporte técnico remoto).  TPCS = Total de perguntas referentes ao	75%	85%	95%



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
 Proad nº 4252/2020

			atendimento da Central de serviços (suporte técnico remoto);			
8	Índice de resolução de chamados de suporte Técnico Local (n2) dentro do SLA.	Percentual de chamados de suporte Técnico Local resolvidos dentro do SLA	<b>Ind8</b> = (TCR / TCRG) X 100  TCR = Total de chamados de suporte técnicos resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a localidade;  TCRG = total de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade;	75%	85%	95%
9	Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local, dentro do 2º nível de serviço	Percentual máximo de reabertura de chamados de suporte técnico local por mês;	<b>ind9</b> = ( TCR / TCF ) * 100;  TCR = total de chamados de suporte técnicos reabertos;  TCF = total de chamados de suportes técnicos fechados.	15%	10%	5%
10	Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico Local (Suporte presencial - N2)	Percentual mínimo de satisfação dos usuários com o atendimento de Suporte Técnico local com base na pesquisa de satisfação;	<b>Ind10</b> = (TROB / TPST) x 100;  TROB = Total de respostas “excelentes”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao suporte técnico local;  TPST = Total de perguntas referentes ao suporte técnico local. O somatório considerará	75%	85%	95%



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

			todas pesquisas de satisfação respondidas realizadas no mês;			
--	--	--	--	--	--	--

**2.7** As colunas referentes às fases 1 a 3 correspondem ao período de implantação da solução, no qual as metas a serem atingidas são definidas de forma gradativa tendo em vista o período de adaptação da solução e aumento de maturidade. Segue abaixo a descrição das fases:

**a)** Fase 1: compreende os primeiros 30 (trinta) dias a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

**b)** Fase 2: compreende do 31º (trigésimo primeiro) primeiro dia até o 60º (sexagésimo) dia a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

**c)** Fase 3: compreende do 61º (sexagésimo primeiro) dia a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços até o encerramento do contrato, correspondente à etapa de Operação Definitiva do serviço. Neste período o serviço se encontra em estágio normal de operação, no qual resta concluído período de adaptação.

**2.8** Caso o TRT14 venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 30 dias.

Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

**2.9** A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência, com o objetivo de garantir de imediato a continuidade do serviço de atendimento das ligações dos usuários de TI bem como o tratamento de suas necessidades nos casos de indisponibilidade. Este plano deverá ser apresentado pela empresa na etapa de Ativação do Serviço para aprovação do TRT14.

**2.10** Os níveis mínimos de serviço para o atendimento dos chamados de suporte técnico local, por grupo de atendimento estão listados abaixo:

Níveis Mínimos de Serviço para início de Atendimento dos Chamados de Suporte Técnico					
Grupo	Localidade	Atendimento presencial		Atendimento Remoto	
1		SLA Prioritário	SLA Normal	SLA Prioritário	SLA Normal
	Porto Velho	15min	1h	30min	1h
	Unidades Remotas			30min	1h

**2.11** Serão considerados chamados prioritários aqueles cuja criticidade do serviço seja classificada como alta, no Catálogo de Serviços, e cujo impacto na organização seja classificado como alto.

### 3. Nível Mínimo de Serviço — Quanto ao cálculo das glosas



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1** As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata e constarão no Relatório de Posicionamento Mensal de Serviços (RPMS)

**3.2** Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final desta seção. A Contratada sofrerá glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 15% do valor mensal do contrato.

**3.3** Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração ou de faturas subsequentes.

**3.4** As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pelo Gestor do Contrato, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.

**3.5** Para a contagem de ocorrências, considera-se o mesmo descumprimento ocorrido em meses subsequentes ou não.

**3.6** Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto.

**3.7** Seguem abaixo indicados os descumprimentos passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências.

**3.8** A graduação de glosas é aplicada ao grau de desatendimento aos níveis mínimos de serviços.

Id	Evento	Graduação(pontos)			Glosa
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
<b>Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço - Central de Serviço</b>					
1	Deixar de atender ao indicador <b>Ind1</b> - Percentual de ligações com tempo de espera de até 25 segundos - média mensal de cada hora de funcionamento	15	30	60	Desconto na fatura
2	Deixar de atender ao indicador <b>Ind2</b> — Percentual máximo de abandono	15	30	60	Desconto na fatura
3	Deixar de atender ao indicador <b>Ind3</b> — Percentual de reabertura de chamados elegíveis	15	30	60	Desconto na fatura
4	Deixar de atender ao indicador <b>Ind4</b> - Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
5	Deixar de atender ao indicador <b>Ind5</b> -	15	30	60	Desconto na fatura



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
 Proad nº 4252/2020

	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos				
6	Deixar de atender ao indicador <b>Ind6</b> - Percentual dos chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	15	30	60	Desconto na fatura
7	Deixar de atender ao indicador <b>Ind7</b> - Índice da satisfação do usuário com o suporte remoto (Central de Serviços - N1).	15	30	60	Desconto na fatura
<b>Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço — Suporte Técnico Local</b>					
8	Deixar de atender ao indicador <b>Ind8</b> - Índice de resolução de chamados de suporte Técnico Local (n2) dentro do SLA.	15	30	60	Desconto na fatura
9	Deixar de atender ao indicador <b>Ind9</b> - Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local, dentro do 2º nível de serviço	15	30	60	Desconto na fatura
10	Deixar de atender o indicador <b>ind10</b> - Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Local (Suporte Presencial - N2).	15	30	60	Desconto na fatura
<b>Quanto aos descumprimentos gerais</b>					
Id	Evento	Ocorrência			Glosa
		1º	2º	3º	
11	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	60	60	60	Desconto na fatura
12	Fraudar, manipular, ou descaracterizar indicadores/metaspas de níveis de serviços quaisquer subterfúgios, de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto na fatura
13	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
14	Manter empregado sem	Advertência	10	15	Desconto na



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

	a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.				fatura a contar da 2ª ocorrência
15	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
16	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
17	Recusar—se a executar serviço determinado pela Contratante, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
18	Deixar de zelar pelas máquinas equipamentos e instalações do TRT14.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
19	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da contratante por ocorrência ou por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
20	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura
21	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
22	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades do serviços e sempre que o gestor do contrato achar conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no de atualização tecnológica do Ambiente de TI do TRT14, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
23	Deixar de substituir qualquer	Advertência	10	15	Desconto na



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

	integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, - por empregado e por dia.				fatura a contar da 2ª ocorrência
24	Deixar de seguir os procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	Advertência	Advertência	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
25	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
26	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	Advertência	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
27	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados ( desde que disponível o recurso da gravação)	Advertência	05	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
29	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	10	15	30	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
30	Violar um ou mais itens do Termo de compromisso de manutenção de sigilo	15	30	60	Desconto na fatura
31	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	02	05	10	Desconto na fatura
32	Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de controle de chamados, seja nos registros telefônicos, seja de emails, seja de relatórios da Unidade de Resposta Audível — URA e do distribuidor	05	10	15	Desconto na fatura



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

	automático de chamadas — DAC, desde que estes recursos estejam 1 disponíveis				
33	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de multas.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

**ANEXO II - DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO E PERFIL DOS PROFISSIONAIS**

**1. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO**

**1.1. Quantidade de usuários de TIC internos:**

Localidade	Quantidade aproximada de usuários
Rondônia / Acre	900

**1.2. Quantidade de usuários de TIC externos:**

A quantidade de chamados externos registra uma média de **30** acionamentos mensais.

**1.3 Quantidade aproximada de equipamentos de TIC:**

ITEM	QUANTIDADE APROXIMADA
Microcomputador c/ Monitores	1100
Notebook	180
Impressora	250
Scanner de Mesa	200
Projeter	10



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Mini-Modems	80
No-breaks	1100
<b>TOTAL</b>	<b>2920</b>

## 2. Perfil dos Profissionais

**2.1.** A CONTRATADA deverá estruturar sua equipe de trabalho de forma a atender com qualidade as demandas existentes e as condições estabelecidas para a prestação do serviço e critérios mínimos definidos no item 3 (Qualificação Técnica do Termo de referência) .

### 2.2 Uniformes

**2.2.1** Os profissionais deverão atuar com os trajes abaixo indicados em TODAS as localidades de prestação do Serviço de Suporte Presencial.

1	CALÇA - Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford, em cor preto ou azul marinho, de primeira linha
2	CAMISA - MASCULINO/FEMININO: camisa estilo social, cor sóbria, de primeira linha.
3	GRAVATA - estilo social, cor sóbria, de primeira linha
4	PAR DE SAPATOS – MASCULINO/FEMININO: Tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta, de primeira linha.
5	PAR DE MEIAS - Cor preta, de primeira linha.
6	CINTO - Modelo social, de couro e cor preta, de primeira linha.

**2.2.2** Não serão admitidos, no ambiente de trabalho, trajes desgastados, sujos ou danificados. Esse fato será tratado como pendência nas obrigações da CONTRATADA e pontuado negativamente na apuração mensal dos níveis de serviço;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**ANEXO III - DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**CRITICIDADES DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS E CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

1. Para determinação dos indicadores de níveis de serviços mínimos foram consideradas as criticidades elencadas a seguir:

Tempo de atendimento de incidente ou requisição de serviço (em horas)		
Descrição	VIP	Normal
Alta	0,5	1
Média	0,5	4
Baixa	0,5	8

2. Para execução dos serviços será considerado o Catálogo de Serviços vigente e mantido pelo CONTRATANTE.

O catálogo de serviços vigente poderá ser solicitado pelos licitantes na ocasião da visita técnica.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**ANEXO IV - DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**RELAÇÃO DE SOLUÇÕES CORPORATIVAS DO TRT14**

A maioria dos sistemas internos do TRT14 são desenvolvidos e mantidos pelo próprio TRT14. Os sistemas externos são oriundos de contratados com terceiros ou pertencem à Administração Pública e o Tribunal tem acesso a eles por meio de convênio ou cessão de uso. Dentro desta perspectiva, ainda são divididos em função das suas características técnicas e funcionais, podendo ser cliente/servidor ou Web. Abaixo tem-se os principais serviços e sistemas atualmente em uso no TRT14.

**1.2 Sistemas internos**

- 1.2.1 ADMINISTRAÇÃO DE FREQUÊNCIA E FÉRIAS;
- 1.2.2 CONSULTA PROCESSUAL;
- 1.2.3 ESCALA ANUAL DE FÉRIAS;
- 1.2.4 FOLHA DE PAGAMENTO;
- 1.2.5 JT-E;
- 1.2.6 NAAV;
- 1.2.7 PJ-E;
- 1.2.8 PJE MÍDIAS;
- 1.2.9 PONTO ELETRÔNICO;
- 1.2.10 PROAD;
- 1.2.11 SAP1;
- 1.2.12 SAP2;
- 1.2.13 SIAD – AVALIAÇÃO E DESEMPENHO;
- 1.2.14 SISTEMA DE MATERIAL E PATRIMÔNIO .

**1.3 Sistemas Externos**

- 1.3.1 BACENJUD;
- 1.3.2 CAGED;
- 1.3.3 CNDT;
- 1.3.4 CNIB;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 1.3.5 DEJT;
- 1.3.6 E-DOC;
- 1.3.7 VIEWER;
- 1.3.8 INFOJUD;
- 1.3.9 JUCER;
- 1.3.10 MALOTE DIGITAL;
- 1.3.11 RENAJUD;
- 1.3.12 SABB;
- 1.3.13 SERPRO;
- 1.3.14 SICOND;
- 1.3.15 SICONF;
- 1.3.16 SIEL;
- 1.3.17 SIGEP;
- 1.3.18 - CORREIOS SIGEST.

**ANEXO V - DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

CONTRATO TRT14 N.º \_\_\_\_/\_\_\_\_

A <PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA>, doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNATÁRIO COM A CONTRATADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante o Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, doravante referido simplesmente como CONTRATANTE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Subcláusula Primeira – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA ou por esta obtida em virtude da execução do objeto deste contrato.

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do contrato, contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

Subcláusula Primeira - O termo “Informação” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, senhas, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, projetos, outras informações técnicas, jurídicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Segunda - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do CONTRATANTE, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE**

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

I – seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – já esteja em poder da CONTRATADA, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a CONTRATADA possa comprovar referido fato; ou

III – tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos à relação contratual, contanto que a CONTRATADA possa comprovar o referido fato.

### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES**

A CONTRATADA se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida como confidencial neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, utilizando-as exclusivamente para os propósitos do contrato.

Subcláusula Primeira – A CONTRATADA determinará a observância deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do contrato.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

Subcláusula Terceira - Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais, ressalvadas situações previstas no contrato e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CONTRATANTE, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO DESCUMPRIMENTO**

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará as responsabilidades civil, criminal e administrativa, conforme previsto na legislação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA**

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Porto Velho, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Cargo:

Cargo:

Nome da Empresa Fornecedora

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nome:

Nome:

Cargo:

Cargo:

**ANEXO II DO EDITAL**  
**MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

PROPOSTA COMERCIAL

EMPRESA LICITANTE

Nome / Razão Social:

CNPJ:

Endereço completo:

Telefone:

E-mail:

OBJETO: Contratação de serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto (1º Nível de atendimento) e presencial aos usuários ( 2º Nível de atendimento) das



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library – para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região – TRT14, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

PREÇOS OFERTADOS

Item	Descrição	Valor Mensal	Quant.	Valor Total
		(R\$)	Meses	(R\$)
		A	B	C = ( A x B )
1	Serviço de Suporte Técnico Remoto (N1)		30	
2	Serviço de Suporte Técnico Presencial (N2)		30	
Valor Total do Lote (soma do Valor Total/Estimado Anual dos itens 01 e 02) – R\$				

PREÇO GLOBAL: R\$..... (valor por extenso)

VALIDADE DA PROPOSTA: ..... (prazo por extenso) dias. (não inferior a 60 dias).

DECLARAMOS que nos preços propostos estão incluídos impostos, taxas mão de obra, salários, encargos sociais e trabalhistas, contribuições previdenciárias e todas as demais obrigações e despesas de qualquer natureza necessárias à perfeita execução dos serviços objeto desta licitação.

Observação 1: a planilha de custo e formação de preços, que compõem os itens unitários dos serviços de terceirização, devem ser encaminhadas pelo licitante melhor classificado ao pregoeiro após a solicitação deste no sistema, conforme 7.29, do edital c/c ANEXO III.

Observação 2, a licitante melhor classificada só terá sua proposta desclassificada se não encaminhar as planilhas citadas após o pedido do pregoeiro, via sistema.

Local e data

Assinatura do Responsável



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**ANEXO III DO EDITAL  
DA PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**Este item encontra-se em anexo ao edital para melhor transparência.**

Observação 1, a planilha de custo e formação de preços, que compõem os itens unitários dos serviços de terceirização, deve ser encaminhada pelo licitante melhor classificado ao pregoeiro após a solicitação deste no sistema, conforme 7.29.

Observação 2, a licitante melhor classificada deve encaminhar sua planilha de custo e formação de preços observando o quantitativo mínimo dos Serviço de Suporte Técnico Presencial (N2), sendo 5 técnicos e 1 supervisor de informática, **SOB PENA DE INABILITAÇÃO DESTE CERTAME PÚBLICO.**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**ANEXO IV - DO EDITAL**  
**CONTA DEPÓSITO VINCULADA**

Dos valores a serem contingenciados:

Profissionais de TI			
ITEM			
13o (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento)		
Férias e 1/3 Constitucional	12,10% (doze vírgula dez por cento)		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00 % (cinco por cento)		
Subtotal	25,43% (vinte e cinco vírgula quarenta e três por cento)		
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13o(décimo terceiro) salário*	7,39% (sete vírgula trinta e nove por cento)	7,39% (sete vírgula trinta e nove por cento)	7,82% (sete vírgula oitenta e dois por cento)
Total	32,82% (trinta e dois vírgula oitenta e dois por cento)	33,03% (trinta e três vírgula zero três por cento)	33,25% (trinta e três vírgula vinte e cinco por cento)

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no inciso II do art. 22 da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991.

Este Tribunal fica autorizado a fazer a retenção de valores de Conta Depósito a fim de atender as resoluções ns. 169/2013, 183/2016 e 248/2018 e alterações.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**ANEXO V**  
**TERMO DE CONTRATO**

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS Nº ...../....., QUE FAZEM ENTRE  
SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO (A)  
..... E A  
EMPRESA .....**  
....

A União , por intermédio do(a) ..... (órgão contratante - utilizar a menção à União somente se for órgão da Administração Direta, caso contrário incluir o nome da Autarquia ou Fundação, conforme o caso), com sede no(a) ....., na cidade de ..... /Estado ..., inscrito(a) no CNPJ sob o nº ....., neste ato representado(a) pelo(a) ..... (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº ....., de .... de ..... de 20..., publicada no DOU de .... de ..... de ....., portador da matrícula funcional nº ....., doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº ...../20..., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

- 1.1.** Contratação de serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto (1º Nível de atendimento) e presencial aos usuários ( 2º Nível de atendimento) das soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library – para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região – TRT14, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 1.2.** Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato terá início na data de ...../...../..... e encerramento em ...../...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP n.º 05/2017, atentando, em especial, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.1.1 Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2 Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3 Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4 Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5 Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.6 Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total de R\$ ..... (.....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

## 4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas com o pagamento estão previstas no Programa de Trabalho: 168137 – Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Despesas Diversas. Elemento de Despesa: 3.3.90.40 / SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PJ.

## 5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O pagamento do Valor Devido do Período (VDP) pelos serviços prestados pela CONTRATADA será realizado em periodicidade mensal. Este valor resulta da diferença entre o valor fixo do período (VFP), que representa os custos de disponibilidade de profissionais a serem empregados e o atingimento de todas as metas de desempenho de



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

serviço, de acordo com os Níveis de Serviços e o Desconto de Glosas do Período (DGP), que representa reduções ao valor fixo em virtude do não atingimento das metas dos níveis de serviço. Assim, a fórmula do Valor Devido do Período é:

$$\text{VDP} = \text{VFP} - \text{DGP}$$

Onde:

VDP = Valor Devido do Período

VFP = Valor Fixo do Período

DGP = Descontos de glosas do período

**5.2.** A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados dentro do prazo de vigência do contrato e após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, que será de 3 (três) meses, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

**5.3.** Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a todas as metas exigidas em todos os indicadores.

**5.4.** Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos de a CONTRATADA superar as metas previstas ou necessitar alocar um número maior de profissionais para o alcance das metas.

**5.5.** A eventual superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período nem da mesma meta em outro período;

**5.6.** Para fins de faturamento, os valores mensais da prestação de cada serviço previstos nas planilhas de composição de custos e formação de preços serão ponderados em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato;

**5.7.** Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados nas planilhas de composição de custos e formação de preços previstas em contrato;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 5.8.** O pagamento será efetuado após a liquidação da despesa, por meio de ordem bancária, através do Banco do Brasil S/A, até 15 (quinze) dias úteis, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura, devidamente certificada pelo setor competente do TRT-14ª Região, prazo necessário para tramitação do processo nos setores internos deste Regional, embora o pagamento possa ser realizado antes desse limite temporal.
- 5.9.** Para fazer jus ao pagamento, a empresa deverá apresentar os seguintes documentos em formato PDF/A:
- 5.10.** – A Nota fiscal/fatura dos serviços realizados deverá vir acompanhada do DAM (Documento de Arrecadação Municipal), referente ao recolhimento do imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), devidamente pago ou a pagar, com prazo de 10 (dez) dias para efetuar o recolhimento do tributo e das certidões relacionadas abaixo:
- 5.11.** SICAFA;
- 5.12.** GPS e GFIP dos serviços, com relatórios dos serviços prestados no mês anterior ao faturado e comprovante de recolhimento da Guia GRRF, com relatórios pertinentes;
- 5.13.** Folha de Pagamento dos Empregados e Recibo de pagamento dos empregados, mês anterior ao faturado;
- 5.14.** Comprovante de depósito/pagamento dos salários/Auxílio Alimentação, Vale transporte, mês anterior ao faturado;
- 5.15.** Contrato de Empregados sob Regime Temporário, se for o caso;
- 5.16.** Declaração de que a empresa está em dia com a escrituração contábil;
- 5.17.** Declaração de Optante Simples, se for o caso;
- 5.18.** Folha de Ponto de todos os funcionários;
- 5.19.** Relação nominal de todos os funcionários, contendo Unidade de lotação e CPF;
- 5.20.** Listagem de Presença comprovando treinamento conforme disposto na Resolução 98/2009 do CNJ de demais resoluções;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 5.21.** As pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), deverão apresentar a cada pagamento, Declaração em duas vias, na forma do Anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11/01/2012 (artigo 4º, inciso XI, c/c artigo 6º).
- 5.22.** Será facultado à Administração a possibilidade de retenção de pagamentos devidos, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.
- 5.23.** O setor financeiro para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: prazo de validade;
- 5.23.1 a data da emissão;
  - 5.23.2 os dados do contrato e do órgão contratante;
  - 5.23.3 período de prestação dos serviços;
  - 5.23.4 o valor a pagar; e
  - 5.23.5 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 5.24.** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- 5.25.** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, quando couber.
- 5.26.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE EM GERAL (REACTUAÇÃO E REAJUSTE POR ÍNDICE)**

### **Suporte técnico presencial (N2)**

- 6.1.** Os preços constantes desta contratação poderão ser revistos, decorrido o período mínimo de um ano, contado da data da assinatura do contrato, tendo como



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

parâmetro, no caso de custos atinentes à mão de obra, o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho vigente à época da proposta, mediante prévia negociação;

**6.2.** As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção coletiva ou dissídio que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação;

**6.3.** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**6.4.** A contratada deverá solicitar repactuação de preços a partir do registro no Ministério de Trabalho e Emprego - MTE da homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional pertinente, até o prazo de 03 (três) meses corridos desta data ou até a data da prorrogação contratual subsequente, o que ocorrer primeiro, sendo que se não o fizer de forma tempestiva e, por via de consequência, transcorrer o lapso de 03 (três) meses corridos do registro ou realizar a prorrogação do contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão lógica do direito a repactuar.

#### **Suporte técnico remoto (N1)**

**6.5.** Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

**6.6.** Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI (IPEA) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

**6.7.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

**6.8.** Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

**6.9.** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

**6.10.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

#### **7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

**7.1.** O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

**7.2.** No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

#### **7.3. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

7.3.1O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - RECEBIMENTO DO OBJETO

**8.1** Até o quinto dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, conforme instruções repassadas pela SETIC, a fatura ou nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior.

**8.2** Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei no 8.666/93, mediante termo circunstanciado, o objeto do presente contrato será recebido através de ateste da nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior.

**8.3** O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios de qualidade do material empregado ou disparidade com as especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência, verificados posteriormente.

## 9. CLÁUSULA NONA - DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS EM EVENTUAL INTERRUPTÃO CONTRATUAL

A estratégia de continuidade na execução do contrato se pauta nas seguintes premissas:

**9.1** Independem da CONTRATADA os recursos físicos, materiais, mobiliário e imobiliários usados na execução do contrato, sendo de propriedade do CONTRATANTE;

**9.2** Todo o conhecimento disponibilizado para a execução inicial do contrato é passível de obtenção via nova contratação, inclusive emergencial, mediante garantia e execução das premissas do Plano de Transição.

**9.3** Todo o conhecimento adquirido durante a execução do contrato será devidamente documentado e armazenado, de forma a permitir a recuperação, uso e transferência para prestadores de serviço posteriores.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

**10.1** A transferência de conhecimento é de responsabilidade dos servidores do setor de suporte da SETIC.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

**11.1** A transição dos serviços se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

**11.2** A transição Contratual deverá começar 30 (trinta) dias antes da finalização do Contrato.

**11.3** O Plano de Transição dos Serviços traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho a ser adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

**11.4** Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração deverá repassar para a



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

**11.5** Para atender ao item anterior, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá fazer parte do Plano Estratégico e ser entregue pela CONTRATADA no ato da assinatura do Contrato.

**11.6** O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

**11.6.1** Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

**11.6.2** Cronograma detalhado do plano de transição, identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

**11.6.3** Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da Contratada com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

**11.6.4** Plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

**11.6.5** Entrega de toda a documentação, inclusive eletrônica e/ou digital, relativa ou relacionada ao objeto contratado;

**11.6.6** Documentação dos processos dos conhecimentos adquiridos, de forma a garantir a exequibilidade imparcial e impessoal;

**11.6.7** Entrega de inventário de todos os recursos materiais disponibilizados pelo CONTRATANTE para a execução do contrato, contendo, inclusive, a localização atual e o estado de conservação;

**11.6.8** Entrega de relação atualizada de todos os seus empregados que executaram ou executam trabalhos objeto do contrato, incluindo os perfis, os direitos de acesso e credenciamentos a sistemas, soluções e a áreas restritas do CONTRATANTE.

**11.7** É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço no segundo nível de serviço.

**11.7.1** Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional necessário, sem prejuízo da execução normal do contrato;

**11.7.2** Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, ou o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição.

**11.8** A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

**12.1** A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal do Contrato, que deverá:



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**12.1.1** manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;

**12.1.2** receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;

**12.1.3** comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;

**12.1.4** controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;

**12.1.5** encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;

**12.1.6** manter registro de aditivos.

**12.2** O Fiscal do Contrato comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

**12.3** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas.

**12.4** O CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

**12.5** Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

**12.6** O Fiscal do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos materiais, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

13.1 As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

14.1 As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESCISÃO**

15.1 O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

15.2. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

15.3. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

15.4 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

15.5 A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.6 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

15.7 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

15.8 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

15.9 Indenizações e multas.

15.10. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão do contrato por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE e à aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto n.º 9.507, de 2018).

15.11. Quando da rescisão, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho (art. 64 a 66 da IN SEGES/MP n.º 05/2017).

15.12. Até que a CONTRATADA comprove o disposto no item anterior, a CONTRATANTE reterá:

15.13. a garantia contratual, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela CONTRATADA, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e

15.14. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

15.15. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

15.16. O CONTRATANTE poderá ainda:

15.16.1 nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

15.16.2 nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 80 da Lei n.º 8.666, de 1993, reter os eventuais créditos existentes em favor da CONTRATADA decorrentes do contrato.

15.17O contrato poderá ser rescindido no caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto n.º 9.507, de 2018.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – VEDAÇÕES**

16.1 É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES**

17.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MP nº 05, de 2017.

17.2 A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS E REGIME DE EXECUÇÃO**

18.1 Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

18.2 Para atender às suas necessidades, a contratante poderá solicitar a redistribuição dos serviços alocados, iniciando ou terminando sua jornada além do horário de funcionamento do Regional.

18.4 Os serviços poderão ser requisitados a trabalhar inclusive nos feriados forenses, que são considerados os seguintes:

I - Segunda-feira de carnaval;

II - Quarta-feira santa;

III - Quinta-feira santa;

IV - 11 de agosto;

V - 1º de novembro;

VI - 8 de dezembro;

VII. Em todos os eventos do TRT comunidade.

18.5 Nos períodos de recesso forense ou em dias específicos, em razão de decisão da Administração do TRT14, poderá haver redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho. Os dias em que poderão ocorrer reduções de horário são os seguintes:



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

I - 20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente;

II - 7 a 31 de janeiro;

III - Quarta-feira de cinzas;

IV - 2 a 31 de julho.

18.6 Nos períodos de 20 de dezembro a 18 de janeiro do ano subsequente e de 2 a 31 de julho, mediante comunicação prévia, poderá haver redução da quantidade total de postos estabelecida no objeto deste contrato, período em que o valor da fatura será reduzido de modo a retratar somente os postos devidamente implementados.

18.7 A redução de que trata o item anterior se limitará aos benefícios, cujos pagamentos não forem comprovados, e ao salário proporcional ao período reduzido, uma vez que o custo para pagamento de substituto não ocorrerá, tendo em vista a possibilidade de concessão de férias aos empregados desses postos nos períodos de redução, sem substituição.

18.8 Caso haja funcionamento regular dos postos de trabalho nos dias e horários estabelecidos nos itens anteriores, o TRT14 pagará pelo valor contratado.

18.9 Caberá à contratada adotar as providências que lhe competirem para viabilizar a suspensão da execução dos serviços de que trata o item 18.5, observando, no que couber, quanto ao primeiro ano do contrato, o disposto nos arts. 139 e 140 da CLT.

#### **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – SUBCONTRATAÇÃO**

19.1 É vedada à subcontratação para o presente objeto.

#### **20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – PUBLICAÇÃO**

20.1 Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

#### **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO**

21.1 É eleito o Foro da ..... para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

....., ..... de..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 1-
- 2-

**COMPLEMENTAR AO CONTRATO N° XXXX**

**ANEXO I – Conta Vinculada e Resoluções do CSJT**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**1.1 Resolução nº 98/2012 do CSJT:**

- 1.1.1 Assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais;
- 1.1.2 Assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental do órgão;
- 1.1.3 Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços;
- 1.1.4 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do MTE;
- 1.1.5 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços, se for o caso e fiscalizar o uso;
- 1.1.6 Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE;
- 1.1.7 Elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE.
- 1.1.8

**1.2 1. Da resolução do CNJ 163 de 2013 e alterações – DA CONTA VINCULADA**

- 1.2.1 A contratada terá prazo de 20 (vinte) dias, a contar da notificação do TRT da 14ª Região, para assinatura dos documentos de abertura da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao Tribunal da 14ª Região ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal da 14ª Região (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013).
- 1.2.2 Por ocasião da assinatura do contrato, a empresa vencedora do certame, autorizará o TRT 14ª Região, a retenção referente a valores de encargos sociais, que deverá ser depositada em conta vinculada.
- 1.2.3 O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes previsões.
  - 1.2.3.1 Férias;
  - 1.2.3.2 1/3 constitucional;
  - 1.2.3.3 13º salário;
  - 1.2.3.4 Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;
  - 1.2.3.5 incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 1.2.4 Haverá cobrança de tarifas bancárias de abertura e de manutenção da conta depósito vinculada, conforme Tabela de Tarifas afixada nas agências do BANCO DO BRASIL e disponível na internet ([www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)), conforme previsto no parágrafo único do art. 5º; (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013);
- 1.2.5 As eventuais despesas para abertura e manutenção da conta depósito vinculada deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013);
- 1.2.6 Os recursos depositados nas contas depósitos vinculadas – bloqueadas para movimentação, serão remunerados conforme índice de correção da poupança pro rata die, conforme consta no art. 8º desta Resolução (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013);
- 1.2.7 Da conta depósito vinculada:
- 1.2.7.1 Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de um ano de serviço, o Tribunal ou Conselho deverá requerer, por meio da contratada, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos. (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013).
- 1.2.7.2 A contratada poderá solicitar o resgate ou a movimentação da conta-depósito vinculada para quitação das verbas trabalhistas contingenciadas em relação aos empregados que comprovadamente atuaram na execução do ajuste e que serão desligados do quadro de pessoal da empresa contratada, em decorrência do encerramento da vigência do contrato. (Acrescentado pela Resolução n. 248, de 24 de maio de 2018).
- 1.2.7.3 Se após o(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) indicado(s) no parágrafo anterior houver saldo na conta-depósito vinculada, o valor deverá ser utilizado pela contratada para pagamento aos empregados que permaneceram no quadro de pessoal da contratada à medida que ocorrerem os fatos geradores das verbas trabalhistas contingenciadas, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força contratual. (Acrescentado pela Resolução n. 248, de 24 de maio de 2018).



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**1.3 Resolução nº 98/2012 do CSJT:**

- 1.3.1 Assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais;
- 1.3.2 Assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental do órgão;
- 1.3.3 Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços.

**1.4 Resolução 103/2012-CSJT**

- 1.4.1 A Contratada não deverá infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, podendo ser verificado constantemente durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual;
- 1.4.2 A Contratada deverá fazer o descarte correto e o gerenciamento ambientalmente sustentável, no que tange à coleta de resíduos, reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final, em atendimento à legislação aplicável;
- 1.4.3 A Contratada deverá levar em conta todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais a terceiros, cabendo-lhe, exclusivamente, todos os ônus para reparação de eventuais danos causados;
- 1.4.4 Observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no funcionamento;
- 1.4.5 Utilizar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos que obedeçam as classificações e especificações determinadas pela ANVISA;
- 1.4.6 Utilizar sabão em barra e detergentes em pó preferencialmente à base de coco ou isentos de fósforo e, quando inexistente no mercado, exigência de comprovação de teor que respeite o limite máximo de concentração de fósforo, conforme Resolução 359/2005 do CONAMA;
- 1.4.7 Utilizar produtos concentrados, que utilizam menos água na sua fabricação e são acondicionados em embalagens menores, que utilizam menos matéria-prima;
- 1.4.8 Não utilizar produtos que contenham substâncias agressivas à camada de ozônio na atmosfera, conforme Resolução nº 267/2000;
- 1.4.9 Utilizar produtos fabricados com tensoativos biodegradáveis, e, preferencialmente, com matérias-primas de origem vegetal e não poluente, 100% biodegradáveis;
- 1.4.10 Priorizar sempre a utilização de produtos menos agressivos ao meio ambiente;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
Proad nº 4252/2020

- 1.4.11 Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada e preservação dos recursos hídricos, nos termos da Lei nº 9.433/97 e da legislação local;
- 1.4.12 Realizar o recolhimento dos resíduos recicláveis descartados, de forma seletiva, bem como de pilhas e baterias, de acordo com o Programa de Coleta Seletiva do Tribunal;
- 1.4.13 Determinar a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;
- 1.4.14 Evitar em suas atividades o desperdício e a geração de resíduos sem reaproveitamento, como excesso de embalagens;
- 1.4.15 Realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- 1.4.16 Respeitar a classificação das Normas Brasileiras-NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos, em relação ao manuseio desses.

**1.5 Resolução nº 131/2013 – CSJT:**

- 1.5.1 Reservar vagas para afrodescendentes nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados, no âmbito da Justiça do Trabalho de 1º e 2º Graus;

1.5.2 Contratos com mais de 10 (dez) trabalhadores vinculados, conterão cláusula contratual prevendo exigência de que, no mínimo, 10% (dez por cento) das vagas previstas no respectivo contrato sejam preenchidas por trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual.

**ANEXO II - Parte I**

**DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS**

**1 - Serviço de Atendimento a Usuários — Central de Serviços (1ª Nível)**

1.1 O atendimento a usuários no primeiro nível de suporte configura-se como o ponto único de contato para todos os usuários com a área de TI.

1.2 São considerados usuários os servidores e magistrados do Contratante, bem como aqueles que utilizam soluções de TI deste Tribunal, incluindo os seus subordinados.

1.3 O serviço será executado via central telefônica ou outro meio de atendimento remoto.

1.4 Será responsável por registrar e acompanhar todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes, doravante denominados chamados. Não serão consideradas como chamado as consultas de status de chamados registrados anteriormente.

1.5 Será denominado Central de Serviços, em alinhamento às melhores práticas definidas no framework ITIL.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

1.6 A arquitetura da Central de Serviços deverá ser centralizada e funcionará nas dependências da CONTRATADA, em local diverso das instalações da CONTRATANTE. A Central de Serviços deverá estar instalada em unidade da CONTRATADA em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento.

1.7 Este serviço compreende a hospedagem e operação do teleatendimento aos usuários de TI do Contratante, devendo ser providos pela CONTRATADA: profissionais especializados, instalações físicas adequadas ao tipo de serviço contratado, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, sistema de telefonia com recursos de PABX e ligação po 0800, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, link de comunicação entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, bem como todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. Está incluída no serviço contratado e redundância necessária para operar a Central de Serviços, conforme detalhado nas seções subsequentes do Termo de Referência. A contratada deverá dispor de um número 0800 para atendimento ao Contratante, o qual deverá receber ligações provenientes de telefone móvel, telefone fixo, local e DDD do Brasil inteiro.

1.8 Deverá estar disponível no horário das 07:30hs às 18:00hs para atendimento a todas as unidades da CONTRATANTE, de segunda-feira a sexta-feira, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana. Nos feriados em que houver alguma unidade do CONTRATANTE em funcionamento, o serviço deverá ser prestado normalmente, atendendo aos mesmos níveis de serviço.

## **2. Serviço de Suporte Técnico Local (2ª Nível)**

2.1 O serviço de suporte técnico local, definido como segundo nível de suporte compreende o atendimento técnico presencial no ambiente do usuário, que será acionado quando o suporte de primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço. Envolve as atividades de suporte técnico de hardware e software, como as exemplificadas a seguir:

I - instalação, configuração e solução de problemas em sistemas operacionais (Windows), softwares gerais em uso pelo CONTRATANTE, estações de trabalho e servidores de rede;

II - ativos de rede e softwares correlatos;

III - manutenção preventiva e corretiva de equipamentos;

IV - cabeamento estruturado de dados;

V - outras atividades de natureza de suporte técnico de TI.

2.2 A equipe será composta de técnicos que atuarão em campo, e nos seguintes locais:

I- Na sede do TRT14;

II- no Fórum Trabalhista de Porto Velho;

III- prédio das 6ª, 7ª e 8ª Varas de Porto Velho;

2.3 O incidente ou a solicitação de serviço não resolvido será direcionado para os grupos solucionadores do CONTRATANTE de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

2.4 Nas sessões do Tribunal e das Turmas será necessária a presença de técnicos de suporte da CONTRATADA de prontidão. Nestas sessões, os técnicos da CONTRATADA deverão apresentar-se com uniforme social composto por terno e gravata.

2.5 Poderá haver a necessidade de prestação do serviço de suporte técnico local em eventos promovidos pelo CONTRATANTE em horários diversos do estipulado no item 1.8 do deste anexo, casos em que serão previamente comunicados à CONTRATADA de forma a possibilitar o adequado planejamento por esta.

2.6 Os serviços de suporte local serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, das 7h30min às 18h. Após o horário de expediente da contratante - atualmente das 7h30 às 14h30 - a contratada poderá atuar em regime de plantão presencial com quadro reduzido. Mediante comunicação prévia, para os casos de necessidade durante a realização de eventos ou reuniões que necessitem de suporte técnico, a contratada deverá destacar funcionário para prestar atendimento durante todo o período.

### **3. Especificação Técnica**

#### **3.1.Requisitos da Solução**

##### **3.1.1. Requisitos de Negócio aplicáveis à Central de Serviços (1º nível)**

**3.1.1.1.** A Central de Serviços deverá funcionar como o ponto único de contato dos usuários com a área de TI do Contratante para reportar requisições, incidentes e demandas, realizando o atendimento de primeiro nível para incidentes e requisições.

**3.1.1.2.** A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da Contratada, em local externo ao TRT14, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado.

**3.1.1.2.1.** A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada em uma das unidades da CONTRATADA, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento

**3.1.1.3.** O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários decorrentes de solicitações, falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do CONTRATANTE.

**3.1.1.4.** A Central de Serviços deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.

**3.1.1.5.** A Secretaria de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE designará um gestor do processo, responsável por monitorar a execução do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no respectivo fluxo. '

**3.1.1.6.** Considera-se "incidente" toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e "requisição de serviços" toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI, entre outros.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.1.7.** São chamados “serviços elegíveis” aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, na Central de Serviços. Quando se tratar de incidentes, a resolução deverá ocorrer no primeiro nível de atendimento, no entanto, caso não consiga resolvê-lo, deverá encaminhar para o grupo solucionador de 2º nível com a justificativa do ocorrido. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

**3.1.1.8.** Compõem a solução a ser Contratada a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), com disponibilização de um número gratuito (0800) para o atendimento aos usuários do TRT14, como também o sistema de gravação digital e links de comunicação como TRT14. O número 0800 deverá receber ligações provenientes de telefones fixos locais, móveis e DDD de todo o Brasil.

**3.1.1.9.** Será exigida a disponibilidade mínima de 99,5 % para toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços prevista nesta especificação, por mês, considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, inclusive no período de estabilização previsto nos Requisitos Temporais do Termo de Referência.

**3.1.1.10.** Será exigido da empresa Contratada um plano de contingência no qual esteja incluída a estratégia de redundância que será adotada para toda a infraestrutura que suporta o serviço da Central de Serviços. Este plano deverá ser entregue no ato de assinatura do Contrato.

**3.1.1.11. São requisitos do sistema de telefonia:**

**3.1.1.11.1.** Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao CONTRATANTE;

**3.1.1.11.2.** Permitir a configuração de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

**3.1.1.11.3.** Possuir a funcionalidade "cut-thru", permitindo ao usuário interromper uma mensagem de resposta audível ao digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;

**3.1.1.11.4.** Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

**3.1.1.11.5.** Possuir funcionalidade que permita a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deverá estar disponível também para os servidores do CONTRATANTE responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

**3.1.1.11.6.** Possuir mecanismos que permitam aos supervisores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.1.11.7.** Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada. sem a necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;

**3.1.1.11.8.** Permitir a transferência para atendimento humano em qualquer nível/subnível do menu;

**3.1.1.11.9.** Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação;

**3.1.1.11.10.** Possibilitar a gestão de todas as chamadas telefônicas mediante sistema de log, a partir do qual seja possível medir os indicadores de desempenho da Central de Serviços, cujos dados irão compor o Relatório de Posicionamento Mensal de Serviços (RPMS), detalhado no Termo de Referência. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio da fila de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros; Este log deverá ser entregue pela CONTRATADA para compor o RPMS (elaborado pela CONTRATANTE) e deverá ser apresentado ao CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

**3.1.1.11.11.** Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;

**3.1.1.11.12.** Possuir mecanismos para a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;

**3.1.1.11.13** Possuir mecanismos para visualização e acompanhamento dos atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera, no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on line e extração de relatórios de monitoramento. Essa funcionalidade deverá estar disponível para os supervisores da Contratada e para os servidores do Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

**3.1.1.11.14.** Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real, pelos servidores do CONTRATANTE responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

**3.1.1.11.15.** Deverá dispor de mecanismos para: inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.

**3.2.1.13. São requisitos do sistema de gravação digital:**

**3.2.1.13.1.** Possuir mecanismos para a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;

**3.2.1.13.2.** Realizar a gravação de todos os atendimentos efetuados, tanto das conversas telefônicas quanto das telas de atendimento, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do atendente no momento do atendimento. Estas gravações deverão guardar a referência ao número do chamado e à data e hora de ocorrência do contato, de forma a facilitar sua busca. As gravações deverão ser catalogadas mesmo não havendo abertura de chamado, para efeitos de auditoria;

**3.2.1.13.3.** As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 3 meses. Após este prazo, todos registros deverão ser entregues ao CONTRATANTE, devidamente organizados, catalogados e gravados em CD ou DVD.

**3.2.1.13.4.** Permitir acesso direto e imediato dos servidores do CONTRATANTE envolvidos na gestão e execução contratual às gravações para fins de averiguação de atendimento.

**3.2.1.14. Quanto aos requisitos dos links de comunicação**

**3.2.1.14.1.** A Contratada deverá apresentar, na reunião inicial da contratação, um projeto para o estabelecimento dos links, para ser avaliado pela equipe técnica do CONTRATANTE;

**3.2.1.14.2.** Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância através de dois meios físicos distintos;

**3.2.1.14.3.** Os materiais que por ventura sejam utilizados deverão constar na proposta comercial da empresa, para fins de cálculo da prestação única mensal a ser paga pelo CONTRATANTE;

**3.2.1.14.4.** Deverão ser fornecidas portas no padrão Ethernet RJ-45, no protocolo Ethernet padrão, para conexão do link de comunicação da CONTRATADA à rede do CONTRATANTE.

**3.2.1.14.5.** Apenas um link deverá ser utilizado para tráfego de dados, sendo que o outro meio físico será utilizado apenas em caso de falha do primeiro;

**3.2.1.14.6.** Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da CONTRATADA ao sistema de Gestão de Central de Serviços que será disponibilizado pelo CONTRATANTE, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do CONTRATANTE.

**3.2.1.14.7.** Os links deverão permitir o monitoramento da utilização através de protocolo SNMP e será monitorado pela equipe de TI do CONTRATANTE.

**3.2.1.14.8.** A disponibilidade mínima dos links deve ser de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).

**3.2.1.15. Compete à Central de Serviços:**

**3.2.1.15.1.** Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, e mail ou registro em sistema de controle de chamados de suporte.

**3.2.1.15.2.** Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como "elegíveis" no Catálogo de Serviços, utilizando como meios de interação com o solicitante o contato telefônico ou acesso remoto. Estão incluídas as atividades de investigação, diagnóstico e aplicação de uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou o cumprimento das requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.2.3.1.15.3.** Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).

**3.2.1.15.4.** Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados.

**3.2.1.15.5.** Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 1º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, o script utilizado, itens de configuração afetados e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

**3.2.1.15.6.** Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

**3.2.1.15.7.** Executar os procedimentos padrão de atendimento visando promover uniformidade de tratamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.

**3.2.1.15.8.** Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo CONTRATANTE, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo CONTRATANTE. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do Contratante. A empresa CONTRATADA deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.

**3.2.1.15.9.** Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.

**3.2.1.15.10.** Orientar e prestar assistência remota aos usuários de serviços de TI, executando intervenções remotas na estação de trabalho do usuário para a realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, bem como reparos diversos que constem na lista de chamados elegíveis definida em conjunto Contratante e Contratada. As intervenções remotas deverão ser previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho.

**3.2.1.15.11.** Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.

**3.2.1.15.12.** Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo Contratante.

**3.2.1.15.13.** Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo Contratante.

**3.2.1.15.14.** Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT14.

**3.2.1.15.15.** Elaborar, propor melhorias e manter atualizados procedimentos de auto atendimento ao usuário de TI do Contratante, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo Contratante. A existência de procedimentos desta natureza não desobriga a Contratada a realizar o atendimento telefônico ao usuário de TI, caso O usuário opte por não utilizar o canal de autoatendimento.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.2.1.15.16.** Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

**3.2.1.15.17.** Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportam o ocorrido. Os eventos devem ser tratados como chamados, seguindo o fluxo de processos definido.

**3.2.1.15.18.** Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do Contratante.

**3.2.1.15.19.** Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.

**3.2.1.15.20.** Realizar os procedimentos de resolução de problemas (troubleshooting) definidos pelo Contratante.

**3.2.1.15.21.** Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do Contratante.

**3.2.1.15.22.** Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

**3.2.1.15.23.** Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo Contratante.

**3.2.1.15.24.** Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante, do seu catálogo técnico) não serão de responsabilidade da Contratada.

**3.2.1.15.25.** A Central de Serviços deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: telefone, cliente web da ferramenta a ser disponibilizada pelo Contratante, email e ferramenta de chat homologada pelo CONTRATANTE.

**3.1.2. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico Local**

**3.1.2.1.** As atividades desempenhadas pelo Suporte Técnico Local possuem natureza intelectual e tecnológica relacionadas a manutenções, revisões, reparos e consertos e atualizações, de hardware e/ou software. Os tipos de serviços a serem prestados pelo Suporte Técnico Local incluem, mas não se limitam a:

- I - Suporte aos sistemas operacionais: Windows ;
- II- Suporte a Redes (LAN e WAN);
- III- Suporte a Internet/Intranet;
- IV- Suporte a impressão;
- V- Suporte a Email;
- VI- Suporte ao Active Directory;
- VII- Suporte & Hardware;
- VIII- Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice;
- IX- Suporte a Sistemas Administrativos;
- XI- Suporte ao Sistemas aplicativos e de acompanhamento processual; judicial (Instalação e Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Anti-Virus, Adobe Reader e etc;
- XII- Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;
- XIII- Serviços de gestão de usuários e grupos;
- XIV- Manutenção preventiva a equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;
- XV - Instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do Contratante.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**3.1.2.2.** Durante o período de vigência do contrato, caso ocorra a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes, deverão ser atendidas pela Contratada, sem ônus adicional ao Contratante.

**3.1.2.3.** Os chamados serão encaminhados para a Contratada através do sistema de controle de chamados disponibilizado pelo Contratante.

**3.1.2.4.** serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do Contratante.

**3.1.2.5.** A Contratada deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte técnico local.

**3.1.2.6.** Os técnicos de suporte de 2º nível deverão resolver seus chamados da forma mais eficiente possível, conforme o tipo do chamado, atendendo aos níveis de serviço definidos. Desta forma poderá ser utilizado também o acesso remoto para realização de suas atividades, quando possível.

**3.1.2.7.** A Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante designará um gestor do processo, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no fluxo de processos.

**3.1.2.8.** São atribuições do Suporte Técnico Local:

**3.1.2.8.1.** Atender as demandas técnicas presenciais no ambiente do usuário, sendo acionado pelo nível de suporte antecedente, conforme processo de atendimento, para resolver incidentes ou requisições. O atendimento também poderá ser realizado de forma remota, a depender do serviço associado ao chamado conforme procedimentos operacionais definidos.

**3.1.2.8.2.** Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante.

**3.1.2.8.3.** Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo Contratante, bem como quaisquer outros processos relacionados a suporte a serviços de TI, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo Contratante. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do Contratante. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal,

**3.1.2.8.4.** Manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 2º nível de suporte, deverão ser registradas: a solução adotada, de forma concisa e de fácil interpretação; o script utilizado; item de configuração afetado e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

**3.1.2.8.5.** Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT14.

**3.1.2.8.6.** Elaborar procedimentos e documentações para guiar O atendimento de 2º nível de serviços de TI, quando aplicáveis e úteis para a eficiência e eficácia no atendimento, seguindo o processo de autorização definido pelo Contratante.

**3.1.2.8.7.** Encaminhar o atendimento aos grupos solucionadores de TI do Contratante, conforme definido no Catálogo de Serviços, sempre



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

que não for possível resolvê-lo no escopo do conhecimento de suporte técnico local.

**3.1.2.8.8.** Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

**3.1.2.8.9.** Investigar e diagnosticar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível e resolver o incidente utilizando este diagnóstico.

**3.1.2.8.10.** Realizar atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede, software de rede de comunicação de dados, cabeamento estruturado de dados, ativos de rede, atividades de manutenção preventiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal e realizar os transportes de equipamentos.

**3.1.2.8.11.** Prestar o suporte no local do equipamento reclamado, utilizando-se da base de conhecimento existente, bem como de manuais técnicos para ajudá-lo na solução. Existindo solução, esta deverá ser aplicada a fim de restaurar o funcionamento normal do equipamento.

**3.1.2.8.12.** Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e das Turmas e eventos promovidos pelo Contratante, conforme demanda estimada no Termo de Referência. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante toda a sessão ou evento. A agenda destas atividades, para as quais a presença técnica é necessária, será fornecida pelo Contratante. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.

**3.1.2.8.13.** Respeitar os níveis de serviço acordados, sendo agendado o atendimento junto ao usuário, sempre que possível, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades.

**3.1.2.8.14.** Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da Contratada deverá realizar o backup dos arquivos de trabalho do usuário para outro microcomputador indicado pelo TRT14, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento será devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.

**3.1.2.8.13.** Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos em garantia ou cobertos por contrato de manutenção para os quais caberá à Contratada apenas as atividades de configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo Contratante.

## **ANEXO I - Parte II**

### **1. Metodologia de Avaliação da Qualidade**

A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste Termo de Referência.

Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.

### **2. Níveis de Serviço**



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

2.1 O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa Contratada serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades Contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura, segurança e efetividade do atendimento.

2.2 A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS).

2.3 Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de adequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo Contratante e Contratada, sem ônus adicionais ao TRT14

2.4 O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a Contratada não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho. -

2.5 A empresa Contratada deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de telefonia necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.

2.6 Os indicadores de desempenho estão listados abaixo:

INDICADORES DE DESEMPENHO						
Id	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	FASE I	FASE II	FASE III
1	Percentual de ligações com tempo de espera de até 25 seg - média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações com tempo de espera na fila para ser atendido de até 25 seg com base no total de ligações mensais	<b>Ind1</b> = $(TLA / (TLR - TAU)) \times 100$ ; TLA = total de ligações atendidas até 25 seg;  TLR = total mensais de ligações recebidas pela Central;  TAU = total de Ligações abandonadas pelo usuário em até 25 seg;	70%	80%	95%
2	Percentual máximo de abandono	Percentual máximo de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg e antes de ser atendido pela Central.	<b>Ind2</b> = $(TAB/TRL) \times 100$ ;  TAB = total de ligações abandonadas to pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg;	15%	10%	5%



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
 Proad nº 4252/2020

			TLR = total de ligações recebidas pela Central;			
3	Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º Nível	Percentual máximo de reabertura de chamados elegíveis por mês	<b>Ind3</b> = ( TCR/ TCF) X 100;  TCR = total de chamados elegíveis reabertos; TCF = total de chamados elegíveis fechados;	15%	10%	5%
4	Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º Nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos;	Percentual mínimo de chamados elegíveis resolvidos dentro do tempo estabelecido de 15 min com base no total de chamados elegíveis	<b>Ind4</b> = ( TCER / TCEG) X 100;  TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido;  TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos;	70%	80%	90%
5	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos;	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos, incluindo-se o tempo para o registro, categorização, priorização e troubleshooting;	<b>Ind5</b> = ( TCNEE / TCNER) X 100;  TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido;  TCNER = Total de de chamados não elegíveis registrados;	80%	90%	95%
6	Percentual dos chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	Percentual de chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	<b>Ind6</b> = (TCEEW / TCEEWT) X 100  TCEEW = Total de de chamados encaminhados por e-mail ou via web com tratamento inicial	75%	85%	95%



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
 Proad nº 4252/2020

			dentro do estabelecido;  TCEEWT = Total de chamados encaminhados por e-mail ou via Web.			
7	Índice da satisfação do usuário com o suporte remoto (Central de Serviços - N1);	Percentual mínimo de satisfação do usuário com a Central de Serviços, com base na pesquisa de satisfação;	<b>Ind7</b> = ( TROB / TPCS) X 100 ;  TROB = Total de respostas “excelentes”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao atendimento da Central de serviços (suporte técnico remoto).  TPCS = Total de perguntas referentes ao atendimento da Central de serviços (suporte técnico remoto);	75%	85%	95%
8	Índice de resolução de chamados de suporte Técnico Local (n2) dentro do SLA.	Percentual de chamados de suporte Técnico Local resolvidos dentro do SLA	<b>Ind8</b> = ( TCR / TCRG) X 100  TCR = Total de chamados de suporte técnicos resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a localidade;  TCRG = total de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade;	75%	85%	95%
9	Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local, dentro do 2º	Percentual máximo de reabertura de chamados de suporte técnico local por mês;	<b>ind9</b> = ( TCR / TCF) * 100;  TCR = total de chamados de	15%	10%	5%



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

	nível de serviço		suporte técnicos reabertos;  TCF = total de chamados de suportes técnicos fechados.			
10	Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico Local (Suporte presencial - N2)	Percentual mínimo de satisfação dos usuários com o atendimento de Suporte Técnico local com base na pesquisa de satisfação;	<b>Ind10</b> = (TROB / TPST) x 100;  TROB = Total de respostas “excelentes”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao suporte técnico local;  TPST = Total de perguntas referentes ao suporte técnico local. O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas realizadas no mês;	75%	85%	95%

**2.7** As colunas referentes às fases 1 a 3 correspondem ao período de implantação da solução, no qual as metas a serem atingidas são definidas de forma gradativa tendo em vista o período de adaptação da solução e aumento de maturidade. Segue abaixo a descrição das fases:

**a)** Fase 1: compreende os primeiros 30 (trinta) dias a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

**b)** Fase 2: compreende do 31º (trigésimo primeiro) primeiro dia até o 60º (sexagésimo) dia a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

**c)** Fase 3: compreende do 61º (sexagésimo primeiro) dia a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços até o encerramento do contrato, correspondente à etapa de Operação Definitiva do serviço. Neste período o serviço se encontra em estágio normal de operação, no qual resta concluído período de adaptação.

**2.8** Caso o TRT14 venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 30 dias.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

**2.9** A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência, com o objetivo de garantir de imediato a continuidade do serviço de atendimento das ligações dos usuários de TI bem como o tratamento de suas necessidades nos casos de indisponibilidade. Este plano deverá ser apresentado pela empresa na etapa de Ativação do Serviço para aprovação do TRT14.

**2.10** Os níveis mínimos de serviço para o atendimento dos chamados de suporte técnico local, por grupo de atendimento estão listados abaixo:

Níveis Mínimos de Serviço para início de Atendimento dos Chamados de Suporte Técnico					
Grupo	Localidade	Atendimento presencial		Atendimento Remoto	
1		SLA Prioritário	SLA Normal	SLA Prioritário	SLA Normal
	Porto Velho	15 min	1h	30 min	1h
	Unidades Remotas			30 min	1h

**2.11** Serão considerados chamados prioritários aqueles cuja criticidade do serviço seja classificada como alta, no Catálogo de Serviços, e cujo impacto na organização seja classificado como alto.

### 3. Nível Mínimo de Serviço — Quanto ao cálculo das glosas

**3.1** As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata e constarão no Relatório de Posicionamento Mensal de Serviços (RPMS)

**3.2** Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final desta seção. A Contratada sofrerá glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 15% do valor mensal do contrato.

**3.3** Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração ou de faturas subsequentes.

**3.4** As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pelo Gestor do Contrato, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.

**3.5** Para a contagem de ocorrências, considera-se o mesmo descumprimento ocorrido em meses subsequentes ou não.

**3.6** Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto.

**3.7** Seguem abaixo indicados os descumprimentos passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências.

**3.8** A graduação de glosas é aplicada ao grau de desatendimento aos níveis mínimos de serviços.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Id	Evento	Graduação(pontos)			Glosa
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
<b>Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço - Central de Serviço</b>					
1	Deixar de atender ao indicador <b>Ind1</b> - Percentual de ligações com tempo de espera de até 25 segundos - média mensal de cada hora de funcionamento	15	30	60	Desconto na fatura
2	Deixar de atender ao indicador <b>Ind2</b> — Percentual máximo de abandono	15	30	60	Desconto na fatura
3	Deixar de atender ao indicador <b>Ind3</b> — Percentual de reabertura de chamados elegíveis	15	30	60	Desconto na fatura
4	Deixar de atender ao indicador <b>Ind4</b> - Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
5	Deixar de atender ao indicador <b>Ind5</b> - Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
6	Deixar de atender ao indicador <b>Ind6</b> - Percentual dos chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	15	30	60	Desconto na fatura
7	Deixar de atender ao indicador <b>Ind7</b> - Índice da satisfação do usuário com o suporte remoto (Central de Serviços - N1).	15	30	60	Desconto na fatura
<b>Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço — Suporte Técnico Local</b>					
8	Deixar de atender ao indicador <b>Ind8</b> - Índice de resolução de chamados de suporte Técnico Local (n2) dentro do SLA.	15	30	60	Desconto na fatura
9	Deixar de atender ao indicador <b>Ind9</b> - Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local, dentro do 2º nível de serviço	15	30	60	Desconto na fatura
10	Deixar de atender o indicador	15	30	60	Desconto na



JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
 Proad nº 4252/2020

	<b>ind10-</b> Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Local (Suporte Presencial - N2).				fatura
<b>Quanto aos descumprimentos gerais</b>					
Id	Evento	Ocorrência			Glosa
		1º	2º	3º	
11	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	60	60	60	Desconto na fatura
12	Fraudar, manipular, ou descaracterizar indicadores/metasp de níveis de serviços quaisquer subterfúgios, de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto na fatura
13	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
14	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
15	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
16	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
17	Recusar—se a executar serviço determinado pela Contratante, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
18	Deixar de zelar pelas máquinas	Advertência	10	15	Desconto na



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

	equipamentos e instalações do TRT14.				fatura a contar da 2ª ocorrência
19	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da contratante por ocorrência ou por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
20	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura
21	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
22	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades do serviços e sempre que o gestor do contrato achar conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no de atualização tecnológica do Ambiente de TI do TRT14, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
23	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, - por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
24	Deixar de seguir os procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	Advertência	Advertência	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
25	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
26	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	Advertência	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
27	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos	Advertência	05	10	Desconto na fatura a contar



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

	registros gravados ( desde que disponível o recurso da gravação)				da 2ª ocorrência
28	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
29	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	10	15	30	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
30	Violar um ou mais itens do Termo de compromisso de manutenção de sigilo	15	30	60	Desconto na fatura
31	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	02	05	10	Desconto na fatura
32	Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de controle de chamados, seja nos registros telefônicos, seja de emails, seja de relatórios da Unidade de Resposta Audível — URA e do distribuidor automático de chamadas — DAC, desde que estes recursos estejam 1 disponíveis	05	10	15	Desconto na fatura
33	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de multas.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

## ANEXO II

### DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO E PERFIL DOS PROFISSIONAIS

#### 1. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

##### 1.1. Quantidade de usuários de TIC internos:



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Localidade	Quantidade aproximada de usuários
Rondônia / Acre	900

**1.2. Quantidade de usuários de TIC externos:**

A quantidade de chamados externos registra uma média de **30** acionamentos mensais.

**1.3 Quantidade aproximada de equipamentos de TIC:**

ITEM	QUANTIDADE APROXIMADA
Microcomputador c/ Monitores	1100
Notebook	180
Impressora	250
Scanner de Mesa	200
Projektor	10
Mini-Modems	80
No-breaks	1100
<b>TOTAL</b>	<b>2920</b>

**2. Perfil dos Profissionais**

**2.1.** A CONTRATADA deverá estruturar sua equipe de trabalho de forma a atender com qualidade as demandas existentes e as condições estabelecidas para a prestação do serviço e critérios mínimos definidos no item 3 (Qualificação Técnica do Termo de referência) .

**2.2 Uniformes**

**2.2.1** Os profissionais deverão atuar com os trajes abaixo indicados em TODAS as localidades de prestação do Serviço de Suporte Presencial.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

1	CALÇA - Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford, em cor preto ou azul marinho, de primeira linha
2	CAMISA - MASCULINO/FEMININO: camisa estilo social, cor sóbria, de primeira linha.
3	GRAVATA - estilo social, cor sóbria, de primeira linha
4	PAR DE SAPATOS – MASCULINO/FEMININO: Tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta, de primeira linha.
5	PAR DE MEIAS - Cor preta, de primeira linha.
6	CINTO - Modelo social, de couro e cor preta, de primeira linha.

**2.2.2** Não serão admitidos, no ambiente de trabalho, trajes desgastados, sujos ou danificados. Esse fato será tratado como pendência nas obrigações da CONTRATADA e pontuado negativamente na apuração mensal dos níveis de serviço;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**ANEXO III**

**CRITICIDADES DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS E CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

1. Para determinação dos indicadores de níveis de serviços mínimos foram consideradas as criticidades elencadas a seguir:

<b>Tempo de atendimento de incidente ou requisição de serviço (em horas)</b>		
<b>Descrição</b>	<b>VIP</b>	<b>Normal</b>
Alta	0,5	1
Média	0,5	4
Baixa	0,5	8

2. Para execução dos serviços será considerado o Catálogo de Serviços vigente e mantido pelo CONTRATANTE.

O catálogo de serviços vigente poderá ser solicitado pelos licitantes na ocasião da visita técnica.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

**ANEXO IV**

**RELAÇÃO DE SOLUÇÕES CORPORATIVAS DO TRT14**

A maioria dos sistemas internos do TRT14 são desenvolvidos e mantidos pelo próprio TRT14. Os sistemas externos são oriundos de contratados com terceiros ou pertencem à Administração Pública e o Tribunal tem acesso a eles por meio de convênio ou cessão de uso. Dentro desta perspectiva, ainda são divididos em função das suas características técnicas e funcionais, podendo ser cliente/servidor ou Web. Abaixo tem-se os principais serviços e sistemas atualmente em uso no TRT14.

**1.2 Sistemas internos**

- 1.2.1 ADMINISTRAÇÃO DE FREQUÊNCIA E FÉRIAS;
- 1.2.2 CONSULTA PROCESSUAL;
- 1.2.3 ESCALA ANUAL DE FÉRIAS;
- 1.2.4 FOLHA DE PAGAMENTO;
- 1.2.5 JT-E;
- 1.2.6 NAAV;
- 1.2.7 PJ-E;
- 1.2.8 PJE MÍDIAS;
- 1.2.9 PONTO ELETRÔNICO;
- 1.2.10 PROAD;
- 1.2.11 SAP1;
- 1.2.12 SAP2;
- 1.2.13 SIADÉ – AVALIAÇÃO E DESEMPENHO;
- 1.2.14 SISTEMA DE MATERIAL E PATRIMÔNIO .

**1.3 Sistemas Externos**

- 1.3.1 BACENJUD;
- 1.3.2 CAGED;
- 1.3.3 CNDT;
- 1.3.4 CNIB;



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

- 1.3.5 DEJT;
- 1.3.6 E-DOC;
- 1.3.7 VIEWER;
- 1.3.8 INFOJUD;
- 1.3.9 JUCER;
- 1.3.10 MALOTE DIGITAL;
- 1.3.11 RENAJUD;
- 1.3.12 SABB;
- 1.3.13 SERPRO;
- 1.3.14 SICOND;
- 1.3.15 SICONF;
- 1.3.16 SIEL;
- 1.3.17 SIGEP;
- 1.3.18 - CORREIOS SIGEST.

**ANEXO V**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

CONTRATO TRT14 N.º \_\_\_\_/\_\_\_\_

A <PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA>, doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNATÁRIO COM A CONTRATADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante o Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, doravante referido simplesmente como CONTRATANTE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Subcláusula Primeira – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA ou por esta obtida em virtude da execução do objeto deste contrato.

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do contrato, contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

Subcláusula Primeira - O termo “Informação” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, senhas, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, projetos, outras informações técnicas, jurídicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Segunda - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do CONTRATANTE, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE**

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

I – seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – já esteja em poder da CONTRATADA, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a CONTRATADA possa comprovar referido fato; ou

III – tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos à relação contratual, contanto que a CONTRATADA possa comprovar o referido fato.

### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES**

A CONTRATADA se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida como confidencial neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, utilizando-as exclusivamente para os propósitos do contrato.

Subcláusula Primeira – A CONTRATADA determinará a observância deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do contrato.



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

Subcláusula Terceira - Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais, ressalvadas situações previstas no contrato e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CONTRATANTE, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO DESCUMPRIMENTO**

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará as responsabilidades civil, criminal e administrativa, conforme previsto na legislação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA**

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Porto Velho, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região



JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Proad nº 4252/2020

---

Nome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Nome da Empresa Fornecedora

---

Nome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

<b>ANEXO IV – EDITAL</b>							
Resumo da contratação de serviços de apoio à informática							
Item	Tipo	Objeto	Qtd	Valor do posto	Valor mensal	Valor Anual	Valor Global
a		Suporte técnico remoto (N1)			R\$ 19.942,12	R\$ 239.305,44	R\$ 598.263,60
a	Supervisor de Informática	Suporte técnico presencial (N2)	1	R\$ 11.912,86	R\$ 11.912,86	R\$ 142.954,33	R\$ 357.385,84
b	Técnico de Informática		5	6.730,85	R\$ 33.654,26	R\$ 403.851,16	R\$ 1.009.627,89
	Total (a + b)		6	R\$ 18.643,71	R\$ 45.567,12	R\$ 546.805,49	R\$ 1.367.013,73
	Total – N1 + N2				R\$ 65.509,24	R\$ 786.110,93	R\$ 1.965.277,33

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS ANEXO VII-D DA IN 05/2017**

Nº Processo	Proad 4252 - 2020
Licitação Nº	
Data da orçamentação	26/08/20

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

<b>A</b>	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
<b>B</b>	Município/UF	Porto Velho/RO
<b>C</b>	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	R00/2020
<b>D</b>	Nº de meses de execução contratual	30
<b>E</b>	Local da prestação de serviços	

**IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

Tipo de Serviço	SUPERVISOR DE INFORMÁTICA
Unidade Medida	POSTO
Quantidade Total a Contratar em função da Unidade medida	1

**1 - MÓDULOS**

**MÃO-DE-OBRA**

**Mão de Obra Vinculada à Execução Contratual**

**Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra**

<b>1</b>	Tipo de serviço	SUPERVISOR DE INFORMÁTICA
<b>2</b>	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	3515-05
<b>3</b>	Salário normativo da Categoria Profissional ( <b>Cláusula/2020</b> )	R\$ 4.709,84
<b>4</b>	Categoria profissional	SUPERVISOR DE INFORMÁTICA
<b>5</b>	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1/12/2020

**Nota 1:** Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

**Nota 2:** A planilha será calculada considerando o **valor mensal** do empregado.

**Módulo 1 - Composição da Remuneração (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

<b>1</b>	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário Base	100%	4709,84
B	Adicional Periculosidade		
C	Adicional Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Outros (especificar)		
<b>Total de Remuneração</b>		<b>100%</b>	<b>R\$ 4.709,84</b>

**Nota 1:** O Módulo 1 refere-se ao **valor mensal devido ao empregado** pela prestação do serviço no período de 12 meses.

**Módulo 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS**

**Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias**

<b>2.1</b>	<b>13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias</b>	<b>%</b>	<b>Valor R\$</b>
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	392,49
B	Adicional de Férias	3,025%	142,47
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias	7,52%	354,15
<b>TOTAL</b>		<b>18,88%</b>	<b>889,11</b>

**Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.**

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	%	R\$
A	INSS	20,00%	1134,44
B	Salário educação	2,50%	141,81
C	Seguro acidente do trabalho - SAT (alíquota em função do FAP-encaminhar cópia GPS)	3,00%	170,17
D	SESC ou SESI	1,50%	85,08
E	SENAI ou SENAC	1,00%	56,72
F	SEBRAE	0,60%	34,03
G	INCRA	0,20%	11,34
H	FGTS	8,00%	453,78
<b>TOTAL</b>		<b>36,80%</b>	<b>2087,38</b>

**Nota 1:** Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

**Nota 2:** O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

**Nota 3:** Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1; 13º Salário e Adicional de Férias do Submódulo 2.1 e sobre o Submódulo 4.1A (Substituto na cobertura de Férias).

**2.3 - Benefícios Mensais e Diários**

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte (valor negativo comparado com dedução dos 6% do salário base)	0,00
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	396,04
C	Assistência Médica e Familiar	13,50
D	Outros (especificar)	
<b>TOTAL</b>		<b>409,54</b>

**Nota 1:** O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

**Nota 2:** Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º desta Instrução Normativa

**Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	889,11
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	2087,38
2.3	Benefícios Mensais e Diários	409,54
<b>TOTAL</b>		<b>3386,03</b>

**Módulo 3 - Provisão para Rescisão (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

3	Provisão para Rescisão	%	Valor R\$
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	19,62
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	1,57
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,40%	18,84
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	91,58
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,72%	33,70
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,69%	173,79
<b>TOTAL</b>		<b>7,20%</b>	<b>339,11</b>

**Módulo 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

**Nota 1:** Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto, quando o empregado alocado na prestação de serviço estiver ausente, conforme as previsões estabelecidas na legislação. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

**Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

4.1	Substituto nas Ausências Legais	%	Valor R\$
A	Substituto na cobertura de Férias	9,075%	427,42
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0,28%	13,08
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	0,02%	0,97
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	0,03%	1,53
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,06%	2,62
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (doença)	1,66%	77,97
<b>TOTAL</b>		<b>11,12%</b>	<b>523,59</b>

**Submódulo 4.2 - Substituto na Intra jornada (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

4.2	Substituto na Intra jornada	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação	
<b>TOTAL</b>		<b>0,00</b>

**Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor
4.1	Substituto nas Ausências Legais	523,59
4.2	Substituto na Intrajornada	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>523,59</b>

**Módulo 5: INSUMOS DIVERSOS**

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	126,00
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
<b>TOTAL:</b>		<b>126,00</b>

*Nota:* Valores mensais por empregado.

**Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro**

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor
	INSS Conforme Decreto nº 7.828/2012 e LEI Nº 12.546, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2011 (	0,00%	<b>0,00</b>
<b>A</b>	<b>Custos Indiretos</b>	8,90%	<b>R\$ 808,53</b>
<b>B</b>	<b>Lucro</b>	10,00%	<b>R\$ 989,31</b>
<b>C</b>	<b>Tributos</b>	8,65%	
	<b>C.1 - Tributos Federais</b>		
	PIS	0,65%	77,43
	COFINS	3,00%	357,39
	<b>C.2 - Tributos Estaduais</b>		
	Especificar	0,00%	0,00
	<b>C.3 - Tributos Municipais</b>		
	ISS	5,00%	595,64
	<b>Outros/Especificar</b>	0,00%	0,00
	<i>Índice: Fórmula = 1 - (total de tributos% / 100%) =</i>	<i>0,91</i>	
<b>TOTAL</b>		<b>27,55%</b>	<b>2828,30</b>

*Nota 1:* Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

*Nota 2:* O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

**2 - QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

Mão de obra vinculada à execução Contratual (valor por empregado)		Valor
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	4.709,84
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	3.386,03
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	339,11
D	Módulo 4 - Custo de reposição do Profissional Ausente	523,59
E	Módulo 5 - Insumos e equipamentos	126,00
<b>Subtotal (A+B+C+D+E)</b>		<b>9.084,56</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	2.828,30
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>11.912,86</b>
<b>VALOR ANUAL</b>		<b>142.954,33</b>
<b>VALOR GLOBAL (30 MESES)</b>		<b>357.385,84</b>

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS ANEXO VII-D DA IN 05/2017**

Nº Processo	Proad 4252 – 2020
Licitação Nº	
Data da orçamentação	26/08/20

## Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

<b>A</b>	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
<b>B</b>	Município/UF	Porto Velho/RO
<b>C</b>	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	R00/2020
<b>D</b>	Nº de meses de execução contratual	30
<b>E</b>	Local da prestação de serviços	

## IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
Unidade Medida	POSTO
Quantidade Total a Contratar em função da Unidade medida	5

## 1 - MÓDULOS

## MÃO-DE-OBRA

## Mão de Obra Vinculada à Execução Contratual

## Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra

<b>1</b>	Tipo de serviço	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
<b>2</b>	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	3515-05
<b>3</b>	Salário normativo da Categoria Profissional (Cláusula/2020)	R\$ 2.624,94
<b>4</b>	Categoria profissional	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
<b>5</b>	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1/12/2020

**Nota 1:** Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

**Nota 2:** A planilha será calculada considerando o valor mensal do empregado.

## Módulo 1 - Composição da Remuneração (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

<b>1</b>	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário Base	100%	2624,94
B	Adicional Periculosidade		
C	Adicional Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Outros (especificar)		
<b>Total de Remuneração</b>		<b>100%</b>	<b>R\$ 2.624,94</b>

**Nota 1:** O Módulo 1 refere-se ao valor mensal devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses.

## Módulo 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS

## Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

<b>2.1</b>	<b>13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias</b>	<b>%</b>	<b>Valor R\$</b>
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	218,75
B	Adicional de Férias	3,025%	79,40
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias	7,52%	197,38
<b>TOTAL</b>		<b>18,88%</b>	<b>495,53</b>

## Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

<b>2.2</b>	<b>GPS, FGTS e outras contribuições</b>	<b>%</b>	<b>R\$</b>
A	INSS	20,00%	632,26
B	Salário educação	2,50%	79,03
C	Seguro acidente do trabalho - SAT (alíquota em função do FAP-encaminhar cópia GPS)	3,00%	94,84
D	SESC ou SESI	1,50%	47,42
E	SENAI ou SENAC	1,00%	31,61
F	SEBRAE	0,60%	18,97
G	INCRA	0,20%	6,32
H	FGTS	8,00%	252,90
<b>TOTAL</b>		<b>36,80%</b>	<b>1163,36</b>

**Nota 1:** Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

**Nota 2:** O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

**Nota 3:** Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1; 13º Salário e Adicional de Férias do Submódulo 2.1 e sobre o Submódulo 4.1A (Substituto na cobertura de Férias).

## 2.3 - Benefícios Mensais e Diários

<b>2.3</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte (valor negativo comparado com dedução dos 6% do salário base)	20,70
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	396,04
C	Assistência Médica e Familiar	13,50
D	Outros (especificar)	
<b>TOTAL</b>		<b>430,24</b>

**Nota 1:** O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

**Nota 2:** Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º desta Instrução Normativa

## Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

<b>2</b>	<b>Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
----------	--	--------------------

## Planilha de Técnico de Informática

2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	495,53
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	1163,36
2.3	Benefícios Mensais e Diários	430,24
<b>TOTAL</b>		<b>2089,13</b>

**Módulo 3 - Provisão para Rescisão (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

3	Provisão para Rescisão	%	Valor R\$
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	10,94
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	0,87
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,40%	10,50
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	51,04
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,72%	18,78
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,69%	96,86
<b>TOTAL</b>		<b>7,20%</b>	<b>189,00</b>

**Módulo 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

**Nota 1:** Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto, quando o empregado alocado na prestação de serviço estiver ausente, conforme as previsões estabelecidas na legislação. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

**Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

4.1	Substituto nas Ausências Legais	%	Valor R\$
A	Substituto na cobertura de Férias	9,075%	238,21
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0,28%	7,29
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	0,02%	0,54
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	0,03%	0,85
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,06%	1,46
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (doença)	1,66%	43,46
<b>TOTAL</b>		<b>11,12%</b>	<b>291,81</b>

**Submódulo 4.2 - Substituto na Intra jornada (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

4.2	Substituto na Intra jornada	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação	
<b>TOTAL</b>		<b>0,00</b>

**Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor
4.1	Substituto nas Ausências Legais	291,81
4.2	Substituto na Intra jornada	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>291,81</b>

**Módulo 5: INSUMOS DIVERSOS**

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	128,61
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
<b>TOTAL:</b>		<b>128,61</b>

**Nota:** Valores mensais por empregado.

**Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro**

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor
	INSS Conforme Decreto nº 7.828/2012 e LEI Nº 12.546, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2011 (§ 6º, art. 7º)	0,00%	0,00
<b>A</b>	<b>Custos Indiretos</b>	5,00%	<b>R\$ 266,17</b>
<b>B</b>	<b>Lucro</b>	10,00%	<b>R\$ 558,97</b>
<b>C</b>	<b>Tributos</b>	8,65%	
<i>Percentuais estimados pela média praticada pelas empresas do setor, a empresa deverá adequar à sua realidade.</i>			
<b>C.1 - Tributos Federais</b>			
	PIS	0,65%	43,75
	COFINS	3,00%	201,93
<b>C.2 - Tributos Estaduais</b>			
	Especificar	0,00%	0,00
<i>Lucro Real (regime do Lucro Presumido = 0,65%)</i>			
<i>Lucro Real (regime do Lucro Presumido = 3%)</i>			
<i>ISS de acordo com a Lei Municipal de Petrópolis nº 6.009 de 26/08/2003.</i>			
<b>C.3 - Tributos Municipais</b>			
	ISS	5,00%	336,54
	Outros/Especificar	0,00%	0,00
<i>Índice: Fórmula = 1 - (total de tributos% / 100%) =</i>			
<b>TOTAL</b>		<b>23,65%</b>	<b>1407,36</b>

**Nota 1:** Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

**Nota 2:** O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

**2 - QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

Mão de obra vinculada à execução Contratual (valor por empregado)		Valor
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	2.624,94
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	2.089,13
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	189,00
D	Módulo 4 - Custo de reposição do Profissional Ausente	291,81
E	Módulo 5 - Insumos e equipamentos	128,61
<b>Subtotal (A+B+C+D+E)</b>		<b>5.323,49</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	1.407,36
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>6.730,85</b>
<b>VALOR MENSAL</b>		<b>33.654</b>
<b>VALOR ANUAL</b>		<b>403.851,16</b>
<b>VALOR GLOBAL (30 MESES)</b>		<b>1.009.627,89</b>

Insumos Diversos					
Objeto		Média do valor unitário	6 meses	Valor	
CALÇA - Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford, em cor preto ou azul marinho, de primeira linha	2	R\$ 67,59		R\$ 22,53	
CAMISA - MASCULINO/FEMININO: camisa estilo social, cor sóbria, de primeira linha	2	R\$ 143,23		R\$ 47,74	
GRAVATA - estilo social, cor sóbria, de primeira linha	2	R\$ 34,42		R\$ 11,47	
PAR DE SAPATOS - MASCULINO/FEMININO: Tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta, de primeira linha.	1	R\$ 133,23		R\$ 22,21	
PAR DE MEIAS - Cor preta, de primeira linha.	2	R\$ 28,60		R\$ 9,53	
CINTO - Modelo social, de couro e cor preta, de primeira linha.	2	R\$ 37,53		R\$ 12,51	
Valor R\$				R\$ 126,00	